

**DISEÑO DE CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA
FLOTA GALERAS**

WILSON ARMANDO TORO

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2024**

**DISEÑO DE CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA
FLOTA GALERAS**

WILSON ARMANDO TORO

**Trabajo de grado, presentado como requisito para optar al título de
profesional en Contaduría Pública**

**Asesor (a)
Magister. LUZ NAYIBE ARCOS CASTILLO**

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2024**

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	15
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3.1 Descripción del Problema.	15
1.3.2 Formulación del Problema.	16
1.4 OBJETIVOS	16
1.4.1 Objetivo General.	16
1.4.2 Objetivos Específicos.	17
1.5 JUSTIFICACIÓN	17
1.6 VIABILIDAD	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.	22
2.1.3 Antecedentes regionales.	26
2.2 MARCO CONTEXTUAL	28
2.2.1 Macro contexto.	28
2.2.2 Micro contexto.	31
2.2.3 Reseña Histórica.	32
2.3 MARCO LEGAL	34
2.3.1 Constitución de la República de Colombia.	34
2.3.2 Ley 336 de 1996.	35
2.3.3 Ley 1164 de 2007.	35
2.3.4 Decreto 172 de 2001.	36
2.3.5 Decreto 1047 de 2014.	37
2.3.6 Decreto 4192 de 2010.	37
2.4 MARCO TEÓRICO	37
2.4.1 Talento Humano.	37
2.4.2 Elementos de Talento Humano.	38
2.4.3 Modelo de gestión de Talento Humano para la cooperativa de transportes.	39
2.4.4 Contabilidad de Talento Humano.	40
2.4.5 Plan de Acción Contable.	42
2.4.6 Desventajas de tener un plan de acción financiero	43
2.5 MARCO CONCEPTUAL	43
3. METODOLOGÍA	46
3.1 PARADIGMA	46
3.2 ENFOQUE	46

3.3	MÉTODO	46
3.4	TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.5.1	Población.	47
3.5.2	Muestra.	47
3.6	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	48
3.7	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.7.1	Aplicación de los Instrumentos de Recolección de la información.	48
3.7.2	Tabulación y Sistematización de la Información.	48
3.7.3	Análisis e Interpretación de la Información.	60
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	63
4.1.	DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS S.A.	63
4.1.1	Análisis interno Flota Galeras	64
4.1.1.1	Matriz de perfil capacidad interna (PCI).	65
4.1.1.2	Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).	70
4.1.2	Análisis externo Flota Galeras	72
4.1.2.1	Matriz perfil de oportunidades y amenazas (POAM).	73
4.1.2.2	Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).	74
4.1.3	Análisis general Flota Galeras	76
4.1.3.1	Matriz DOFA	76
4.1.3.2	Análisis matriz DOFA.	77
4.2	ESTRUCTURA DEL DISEÑO DE LA CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA FLOTA GALERAS S.A.	78
4.2.1	Diseño de contabilidad de Talento Humano	78
4.2.1.1	Proceso de medición	79
4.2.1.2	Indicadores de Talento Humano en la Empresa Flota Galeras.	81
4.2.1.3	Proceso de evaluación del capital intelectual para la empresa Flota Galeras a partir del método navegador skandia.	94
4.2.1.4	Proceso de comunicación se realiza con el Balance Social	103
4.3	PLAN DE ACCIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS S.A.	107
	CONCLUSIONES	112
	RECOMENDACIONES	113
	BIBLIOGRAFÍA	114
	ANEXOS	117

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Planta de personal de la empresa.	47
Tabla 2. Entrevista realizada a Talento Humano.	48
Tabla 3. Entrevista realizada al representante legal.	53
Tabla 4. Capacidad directiva	66
Tabla 5. Capacidad financiera	67
Tabla 6. Capacidad tecnológica	68
Tabla 7. Capacidad de talento humano	69
Tabla 8. Matriz MEFI para la empresa flota galeras	71
Tabla 9. Factores matriz perfil de oportunidades y amenazas	73
Tabla 10. Matriz MEFE para la empresa flota galeras	74
Tabla 11. Matriz DOFA para la empresa Flota Galeras S.A.	76
Tabla 12. Indicador de género	81
Tabla 13. Indicador de edad por género	82
Tabla 14. Indicador de nivel educativo	83
Tabla 15. Indicador tipo de vinculación	84
Tabla 16. Indicador e carga prestacional de los trabajadores	85
Tabla 17. Indicador de ausentismo	86
Tabla 18. Indicador de rotación de personal	87
Tabla 19. Indicador selección de personal	88
Tabla 20. Índice de jornada laboral	89
Tabla 21. Indicador salarios por categoría y género	90
Tabla 22. Indicador de salarios y prestaciones	90
Tabla 23. Indicador de evaluación de desempeño	91
Tabla 24. Indicador salarios y prestaciones	91
Tabla 25. Indicador nivel de antigüedad de los trabajadores	92
Tabla 26. Índice de motivación para estudios	93
Tabla 27. Indicador de innovación de la empresa	94
Tabla 28. Fluctuación y/o variaciones en indicadores en periodo 2021 y 2022	96
Tabla 29. Calculo EVA periodo 2021 y 2022	96
Tabla 30. Enfoque cliente de la empresa periodo 2021 y 2022	97
Tabla 31. Enfoque humano de la empresa periodo 2021 y 2022	99
Tabla 32. Enfoque de procesos de la empresa periodo 2021 y 2022	99
Tabla 33. Enfoque de crecimiento y desarrollo	101
Tabla 34. Resumen enfoques	102
Tabla 35. Indicador Inversión en publicidad y páginas web	104
Tabla 36. Indicador proceso de correspondencia	105
Tabla 37. Balance social de talento humano para la empresa FLOTA GALERAS	105
Tabla 38. Medidas descriptivas para cada cargo	109

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Empresa Flota Galeras.	32
Figura 2. Fotografía interna de la empresa Flota Galeras.	33
Figura 3. Diseño de contabilidad de Talento Humano	78

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de entrevista dirigida a Representante Legal	118
Anexo B. Formato de entrevista dirigida al área de Talento Humano	118

RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO

Código.

Programa académico. Facultad de ciencias administrativas y contables – contaduría pública

Fecha de elaboración del R.A.E. 23/04/2024

Autor. Wilson Armando Toro

Asesor. Mg. Luz Nayibe Arcos Castillo

Título de la investigación. Diseño de contabilidad de talento humano para la Empresa flota Galeras

Palabras claves. Talento Humano, Empresa, Debilidades, Capital Intelectual, Contabilidad

Descripción. El objetivo de este estudio se encaminó en diseñar un modelo de contabilidad de talento humano para la empresa Flota Galeras, de la ciudad de pasto, por ello fue necesario implementar una metodología cuantitativa, un método deductivo y un paradigma positivista, permitiendo crear instrumentos como la entrevista semiestructurada, realizada a el gerente y al área de Talento Humano, con el fin de conocer el estado de la entidad para obtener resultados deseados y la generación de la propuesta e implementación de la contabilidad de talento humano, además se hace uso de diferentes matrices para dar un análisis interno y externo de la empresa y por último se usa el método Navegador Skandia, el cual sirve para diseñar un balance social y facilitar la medición a través de indicadores, permitiendo a la entidad identificar las necesidades de sus trabajadores y diseñar medidas para su bienestar.

Al mismo tiempo, dichas aplicaciones de instrumentos y métodos obtienen resultados diversos que dan cuenta de las debilidades y necesidades de la empresa específicamente del área de talento humano, puesto que la empresa ha administrado eficientemente sus recursos, pero se evidencia una deficiencia en el ámbito laboral, es decir que se encuentra una falta de conocimiento de cómo llevar procesos adecuados para beneficiar al capital humano, por ello es evidente que la empresa no ha realizado una valoración del capital intelectual impidiendo la elaboración de un balance social que refleje la calidad y satisfacción de los colaboradores de la empresa, conllevando sugerir la necesidad de ajustes, adiciones y modificaciones que permitan fortalecer esta problemática encontrada.

Contenido. La presente investigación consta de cuatro capítulos que van en el siguiente orden: **Problema de investigación**, se basa en la descripción del problema por lo cual surge un objetivo principal, que es proponer un diseño de contabilidad de Talento humano para la empresa Flota Galeras, del municipio de Pasto. Se derivan *tres objetivos específicos* que se caracterizan por diagnosticar los elementos presentes de talento humano en la empresa, estructurar un diseño de contabilidad de talento para la empresa y proponer un plan de acción para la aplicación de la contabilidad de talento humano en la empresa flota galeras. *Una justificación* que promueve la creación y la importancia de implementar un diseño de contabilidad para la empresa, siendo una herramienta que optimice establecer el orden de la información contable de Talento humano. **Un marco referencial** que está basado en antecedentes de la contabilidad de Talento humano a nivel internacional, nacional y regional, los cuales ayudan a dar mayor claridad sobre el manejo que se la da a la contabilidad de Talento humano y su viabilidad. *Un marco contextual*, donde se da a conocer el impacto que tiene este diseño contable a nivel macro y micro contextual de manera mundial y regional con el departamento y sus empresas de transporte. Un marco legal, que habla acerca de los límites y las reglas donde la empresa debe acoplarse y regirse según la ley. *Un marco teórico*, que hace énfasis en la definición de lo que es el diseño de Contabilidad de Talento humano y las ventajas y desventajas de implementarlo. *Un marco conceptual*, en donde se relacionan conceptos, que contribuirán al desarrollo de la investigación. **Una metodología**, de la que se desglosa *el paradigma, el enfoque, el método, el tipo de investigación, la población y la muestra, técnicas de recolección de la información y los resultados de la investigación*, que se realizara sobre la empresa Flota Galeras y su equipo. Y como cuarto capítulo **Análisis de resultados**, que nos habla sobre el *diagnostico de gestión de Talento humano para la empresa, el análisis interno y análisis externo* de la empresa, *análisis general*, tablas y matrices para su correspondiente análisis y finalmente *el plan de acción para la aplicación de la contabilidad de Talento humano para la empresa Flota Galeras*

Metodología. La investigación estará basada en un paradigma positivista con el cual permitirá descubrir, analizar y verificar una realidad medible y un estudio de investigación controlable. Partirá desde un enfoque cuantitativo, que permitirá recolectar información de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confiando en la investigación numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística. El método será el deductivo. que consiste en extraer una conclusión en base a una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdades. El tipo de investigación que se llevará a cabo será de manera descriptiva, para detallar la realidad de las problemáticas que tiene la empresa.

Línea de investigación. El estudio hecho a la empresa objeto de estudio está regido por la línea de investigación Contabilidad, Gestión Financiera y Tributaria con Responsabilidad Social y Las TIC

Conclusiones gracias al estudio realizado con diversas matrices, se puede concluir que la empresa objeto de estudio ha administrado eficazmente sus recursos, en los que se refleja utilidades considerables en sus estados financieros. Al contrario de su administración, la cual desconoce el verdadero significado del área de talento humano, ya que mantiene un proceso débil e inadecuado; proceso el cual afecta directamente la salud financiera de la empresa objeto de estudio, teniendo presente que el capital humano es el agente activo en esta organización. Esta falta de valoración hacia el capital intelectual, impide una elaboración eficaz que se refleje en la calidad y satisfacción sobre el área de talento humano. SKANDIA, es un modelo que permite a la entidad identificar necesidades de sus trabajadores y diseñar medidas para su bienestar. Algunos indicadores no son aplicables debido a que la empresa aún no ha establecido estrategias para su equipo de trabajo, en los que se coordine y trabaje sobre objetivos comunes. Este modelo sugiere para la empresa objeto de estudio, la necesidad de ajustes adiciones y modificaciones, entre las cuales se encuentran, calidad de trabajo en equilibrio con la vida extra laboral; favorecer la iniciativa, autonomía de creatividad en el trabajo; proporcionar empleos estables, cuando sea posible; fomentar crecimiento intelectual y profesional de los trabajadores, entre otros.

Recomendaciones. Las recomendaciones a tener en cuenta para la empresa Flota galeras, en cuanto a fortalecer su gestión en el ámbito de talento humano y mejora de eficiencia operativa, son las siguientes: implementar un área de talento humano, en la que se incluyan un sistema integral de incentivos y compensaciones de tipo monetario y no monetario, para un mayor compromiso de tipo laboral por parte del personal; fortalecer la estructura organizacional, con implementación de manual de funciones, procesos y procedimientos; implementar el sistema de control interno, ya que fortalecerá la evaluación continua de los procesos y su ejecución de planes de acción ante cualquier adversidad y adaptar la contabilidad del talento humano y balance social, en donde se valore el capital intelectual de la empresa. Estas recomendaciones buscan que se fortalezca la posición de la empresa flota galeras en el mercado, asegurando una gestión efectiva de su capital intelectual y creando bases sólidas para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo.

Referencias

AGÜERO, Javier., y CUELLAR, José. Gestión del Talento Humano. Bogotá, Colombia: Javegraf. Disponible en: http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9hZG1pbmlzdHJhY2lubl9lbXBvZXNhcy9nZXN0aW9uX2Rlbf90YWxlbnRvX2h1bWFuby91bmlkYWRFMS8=

ÁLVAREZ CASAS, Karen, GONZÁLEZ MONTEALEGRE, Eliana. Diseño de la gestión del talento humano para cumplir con requisitos del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá. Bogotá: Universidad Libre Seccional Bogotá. 2012. 118p.

ALVIZ PAZOS, Susi Modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar las redes de aprendizaje colaborativo, en los estudiantes del octavo semestre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2018. Bogotá. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 96p.

APD. Los 10 procesos que forman parte de la gestión del talento humano. 2019. <https://www.apd.es/gestion-del-talento-humano/>

BURBANO, E. (s/f). En Revista Universidad del Valle.

CABRERA RAMOS, Nelson Javier Representante Legal de la Empresa Flota Galeras S.A.S. 2022.

CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio, NARANJO VALENCIA, Julia Clemencia, ÁLVAREZ GIRALDO, Claudia Milena. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. 2010. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>

CREATIVE COMMONS. Atribución no comercial sin derivadas 2.5 Colombia (CC BY-NC-ND 2.5 CO) [En línea]. 2022. [Consultado el 17 de 06 de 2022]. Disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/>

CASTRO OLIVA, Pahula Andrea, CASTILLO PASTUZAN, Harold Sebastián, SOSAPANTA ARENAS, Adriana Stefany, OJEDA MORA, María Fernanda. Diseño de una empresa en seguridad y salud en el trabajo en el municipio de Túquerres – Nariño. Universidad CES. 2011. 113p.

CORONEL MINO, Rafael. Proyecto de implantación de gestión de talento humano en un proyecto de Catering serie Sangay. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular De Loja, 2008.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W.; AGEA, Alicia Escamilla. El comportamiento humano en el trabajo. 2003. Empresas de Transporte de pasajeros en Colombia. Disponible en: <https://www.horariodebuses.com.co/empresas-de-transporte.html>

ESTATUTOS Empresa Flora Galera S.A.S. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10688>

ELEMPLEO. Evaluación de desempeño vs. Gestión del desempeño: ¿cuáles son sus diferencias?. [En línea]. Disponible en: <https://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/evaluacion-de-desempeno-vs-gestion-del-desempeno-cuales-son-sus-diferencias-5513>

GUERRERO, D. Y RIASCOS, S. 2008. Diseño e implementación del proceso de gestión humana para la empresa transporte internacional Galeras limitada como requisito para obtener la certificación en el sistema de gestión de control y seguridad. SIREDA. Universidad de Nariño. <http://sireda.udenar.edu.co/id/eprint/5511>

JIMÉNEZ AGUIRRE, Rubiela. Contabilidad: responsabilidad social - gestión humana. Contabilidad: responsabilidad social - gestión humana. Lúmina, núm. 13, 2012. Universidad de Manizales, Colombia

IRIBARREN PESCI. La encrucijada del abogado societario. 2022. [Consultado el 17 de 06 de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/1992/59300>

MARTÍNEZ BRAVO, Alexander, NÚÑEZ ESTUPIÑÁN, Gicele Diseño de un plan de sucesión del talento humano en las áreas de contabilidad al interior de las Dependencias de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. 2018. Universidad del Valle.

MENTU. Importancia de las políticas organizacionales. 2020. Disponible en: <https://www.mentu.com.py/blog/1221/importancia-de-las-politicas-organizacionales#:~:text=Toda%20organizaci%C3%B3n%20precisa%20contar%20con,son%20las%20llamadas%3A%20pol%C3%ADticas%20organizacionales>.

MOJERON SANTISTEBAN, Maryury Y CAMPOZANO, Gina. Propuesta metodológica para mejorar la planeación estratégica de la unidad de talento humano del GAD de Jipijapa. [Repositorio Digital Unesum]. 2022. Posgrado. Pg, 129. [Consultado el 17 de 06 de 2022]. DOI <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4037>

OIT. Códigos de trabajo, Leyes laborales. Decreto 1127 de 1991. Diario Oficial, 1991-04-30, núm. 39810, pág. 6 Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=22772&p_lang=es

PARDO ENCISO, Claudia Esmeralda y PORRAS JIMÉNEZ, Jaime Augusto. La gestión del talento ante el desafío de las organizaciones competitivas. Bogotá: Universidad de La Salle. 2011.

PEÑA Luis, CAICEDO, Eduvel. Elaboración de un plan de mejora para el área de operaciones de la empresa de transportes especiales ACAR S.A de Cali. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Centro Sur. Palmira. 2020. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35349/ecaicedot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

QUESTIONPRO. ¿Qué es la investigación descriptiva? 2018. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva>

RAMOS, Carlos Alberto. Los paradigmas de la investigación científica. 2015. Disponible en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

RUNT. Normatividad Registro Nacional de Empresas de Transporte. 2009 – 2021. Disponible en: <https://www.runt.com.co/node/2014>

SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto, COLLADO FERNÁNDEZ, Carlos, BAPTISTA, Lucio. Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. México. D.F. 2003. Disponible en: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

SANTACRUZ, Marta. La productividad del sector servicios en Pasto 2019. 24-40p. Disponible en: <https://documents.net/document/laproductivaddelsectorserviciosenpasto-3640468.html>

URRUTIA GUEVARA, Jeannette Amparito, GUEVARA NARANJO, Marco Vinicio. Repositorio Institucional UNIANDES. 2017. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5659>

YELA ESCOBAR, Carlos Patricio. Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa Pintufer. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 2011. 120p.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación fue dirigida hacia la empresa Flota Galeras S. A en la ciudad de San Juan de Pasto, una empresa nariñense constituida como sociedad anónima dedicada al transporte de pasajeros. Empresa la cual, tiene a su cargo el desarrollo y bienestar de un amplio colectivo de afiliados y empleados que son quienes la conforman; los cuales cuentan con una actividad laboral que radica principalmente en el trabajo informal, que por dicha razón y al no llevar un adecuado manejo de la contabilidad dentro de la empresa, ha contribuido a que surja la necesidad de elaborar un diseño contable de Talento Humano, que no solo fortalezca un ambiente laboral satisfactorio, sino que reafirme su valor como empresa.

Gracias a este diseño contable de Talento Humano, se pudo demostrar que la empresa tiene una evidente carencia de estrategias para el personal que aquí labora y por ende está afectando la buena gestión del talento humano dentro de la misma. Sujetos activos dotados de inteligencia, que no están logrando desempeñarse de manera eficaz dentro de la empresa. Utilizando el método navegador SKANDIA, no solo ayudó a verificar la buena administración de recursos que posee la empresa, ya que desde tiempos inmemorables ha logrado consolidarse como una empresa pujante a nivel regional al servicio de los nariñenses. Pero en lo que nos concierne, no destacó eficiencia en el ámbito laboral, ya que no presta total atención a su equipo de trabajo en cuento al área de talento humano que trabaja en la empresa, a la cual debería prestársele mayor atención por ser el capital humano tangible e intelectual que posee la empresa Flota Galeras.

Skandia valora las necesidades y el bienestar de los empleados a través de indicadores que facilitan que el equipo responsable trabaje bajo objetivos comunes y bien establecidos, es decir que esta empresa se rija bajo una correcta administración de los recursos que posee, entre los que podemos encontrar y lo que corresponde, es el número de taxistas afiliados y de empleados que gestionan la integralidad de la empresa. El diseño contable planteado aportó a formalizar de manera legal todo lo concerniente o lo relacionando a la actividad contable y administrativa del Talento Humano dentro de la misma; a la par, siendo este un instrumento para tales operaciones, satisfizo el normal desenvolvimiento como empresa, ya que está priorizando aspectos para la complacencia de sus empleados, quienes desean prestar un servicio de calidad y eficacia hacia sus potenciales clientes o pasajeros en el sector del transporte.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de contabilidad de Talento Humano para la empresa Flota Galeras.

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio está regido por la línea de investigación Contabilidad, Gestión Financiera y Tributaria con Responsabilidad Social y Las TIC, dado que busca una respuesta a las necesidades que presenta una organización en la región, de tal manera que se puede ayudar a generar un impacto, tanto nacional e internacional, teniendo en cuenta los diferentes objetivos con los que este grupo cuenta.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, se sugiere que esta línea será útil e importante para la investigación a desarrollar, porque se enfoca en el área de gestión financiera, tributaria y contable, ya que orienta a comprender, proponer, elaborar y desarrollar nuevas alternativas en el campo administrativo, tributario, contable, financiero y de mercados, que fortalecen y consolidan la dinámica organizacional y empresarial de la región nariñense y del país con proyección internacional.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1 Descripción del Problema.

El diseño de contabilidad de Talento Humano, es una herramienta que surge de la necesidad de actuar de manera rápida en conformidad con los efectos que pueden ocurrir o a los que se ven expuestos los distintos tipos de organizaciones en el área contable y de gestión humana; este diseño comprende el plan de la organización, los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó la necesidad de plantear este diseño, ya que la empresa objeto de estudio no maneja este tipo de herramientas y de tecnología que impulsen a la misma a desarrollarse de manera eficaz y más eficiente, así mismo es oportuno que el personal se capacite en cuanto a estos temas, puesto que en la actualidad es de vital importancia plantear herramientas que posibiliten más la eficiencia del trabajo y que haya versatilidad para manejar datos contables a gran escala, obteniendo resultados satisfactorios para el equipo

que maneja los datos a sistematizar y para el cliente, ya que se podrá dar más veracidad a la empresa y a sus asociados.

Por ende, la empresa necesita conocer este tipo de herramientas, pues no solo es un requisito decretado por ley en el Decreto 2242 de 2015, así como en las modificaciones dadas en las resoluciones 000020, 000030 y 000064 de 2019, en las cuales se habla sobre la facturación electrónica¹, sino que también es una herramienta de fácil manejo para el equipo encargado de esta área. El avance que requiere en este campo tan importante como es el contable, obliga a las empresas a seguir de la mano con las tecnologías de la información y la comunicación (TICS), la cual ofrece infinidad de posibilidades para posicionar a la empresa en ambientes más competitivos y así incrementar su productividad y riqueza. Para que la empresa garantice un servicio de calidad, debe en primera instancia ejecutar en su equipo de trabajo planes de calidad para que la actividad financiera no recaiga en contabilidad artesanal o empírica, por falta de inversión o carencia de conocimiento en la materia, conllevando a tener un decrecimiento organizacional de la empresa.

Por consiguiente, la forma de mejorar esta situación es con el diseño contable en el área de Talento Humano, el cual está sustentado en una serie de actividades administrativas que inician con el análisis a profundidad de los procesos de gestión humana presente en la compañía, concluido esto se realiza los diferentes estudios; iniciando con el estudio técnico, en donde se formula las funciones y los procedimientos propios del ejercicio del departamento para el estudio administrativo y apoyado en el direccionamiento estratégico, definiendo en principio la estructura de este. Igualmente, se realiza el estudio jurídico, estableciendo el campo de acción del departamento en las normas legales vigentes. Con estos estudios queda finalizada la etapa de diseño, pasando al control con capacitación e indicadores de gestión que garantiza su óptimo funcionamiento.

1.3.2 Formulación del Problema. ¿Cómo elaborar un diseño de contabilidad de talento humano para la empresa Flota Galeras?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General.

Diseñar un modelo de contabilidad de talento humano para la empresa Flota Galeras.

¹ DUARTE GOMEZ, Monica. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-santo-tomas-colombia/derecho-laboral/contratos-laborales/9784118>

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar los elementos presentes sobre talento humano en la empresa de transporte Flota Galeras.
- Estructurar el diseño de una contabilidad de talento humano en la empresa Flota Galeras.
- Proponer un plan de acción para la aplicación de la contabilidad de talento humano para la empresa Flota Galeras.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación plantea la importancia de adoptar un diseño de contabilidad de Talento Humano para la empresa Flota Galeras en la ciudad de San Juan de Pasto en el departamento de Nariño, ya que es trascendental dotar de herramientas modernas y de fácil manejo al personal responsable de llevar a cabo esta tarea, en el que se pueda establecer un orden deseado dentro de la misma, logrando así optimizar el proceso al que se hace referencia, puesto que el uso de la información contable de Talento humano es preponderante para todos los estudios de las áreas de negocios, ya que es una fuente permanente de consulta y análisis.

Las empresas al establecerse como un conjunto de recursos y procedimientos deben optar por una organización acorde a su principal objetivo, ya que entre más actividades se requieran, los recursos y sus procesos serán más complejos y de difícil manejo, por eso se hace necesario instituir dentro del plan de gestión un diseño de contabilidad de Talento Humano que ayude en esta tarea, en consecuencia la empresa debe estar consciente de su propio funcionamiento, de todos aquellos procesos que la mantienen sólida y categórica en cuanto a las actividades que requiera, porque al adoptar solides significa que ha logrado un orden y control para un seguimiento de sus normas y políticas que están dentro de la planeación y estructuración de la empresa.

Por ello se destaca que, formalizando el diseño de contabilidad de Talento Humano se da cumplimiento obligatorio legal mínimo en materia de sistemas de gestión, ya que de esta manera se contribuirá no solo al crecimiento empresarial y económico municipal, si no también se velará por la seguridad y salud de todos los trabajadores, incrementado su calidad de vida, previniendo en su mayoría accidentes y/o enfermedades laborales. Además de disminuir la informalidad laboral, garantizándoles con esto la afiliación al sistema de gestión integral (salud y pensión) y protegiéndolos ante cualquier eventualidad durante su vida productiva.

Igualmente, se reconoce que el bienestar y el mejoramiento en la salud de los trabajadores, conllevará al aumento de la productividad y un crecimiento exponencial en las pequeñas y medianas empresas municipales, creando un círculo de beneficios integrales para los sectores económicos. El diseño modelo de contabilidad de talento humano, requiere de un trabajo metodológico arduo, el cual se basa principalmente en el conocimiento de los sectores a lo largo de su carrera, y lo preparará para abordar el estudio de las asignaturas de las áreas financieras, para lo cual es necesario poseer unas bases sólidas de Contabilidad.

1.6 VIABILIDAD

Al implementar el diseño de contabilidad de Talento Humano para la empresa Flota Galeras S.A, se puede llevar un proceso en el que se analiza y verifica cuál es el comportamiento de la empresa, ya que este diseño permite de forma eficaz realizar registros de operaciones contables que detectan un error o un mal procedimiento que puede llegar a cometer en el área de Talento Humano, quien tiene el conocimiento necesario que permite la ejecución competente de los registros de la empresa. Este diseño concede llevar un orden contable, el cual logra no solo identificar si la organización se rige de acuerdo con las normas contables vigentes, sino que también puede ejecutar de una mejor manera lo que la empresa busca implementar para que el diseño sea durable y sostenible en todo lo relacionado a los recursos que posee la empresa, con el fin de obtener un estado financiero con informes variables, oportunos y confiables para la toma de decisiones.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Del ámbito internacional se tuvieron en cuenta los siguientes documentos:

TITULO: Proyecto de implantación de gestión de talento humano en un proyecto de Catering serie Sangay.

AUTOR: Coronel Mino, Rafael Eduardo²

AÑO: 2008, Ecuador.

INSTITUCIÓN: Universidad Técnica Particular De Loja

El proyecto de implantación de la Gestión del Talento Humano, orientado a un proyecto de Catering, está basado en los 8 módulos estudiados en el presente diplomado, tratando de lograr orientar y operar dicho sistema para una empresa determinada. Esto es gracias al análisis de las diferentes herramientas que se pueden aplicar en el reclutamiento, selección y contratación de personal que va a realizar tareas de servicio de alimentación, sea estos en ciudades y/o zonas periféricas. Es fundamental que la empresa genere un ambiente positivo, con capacitación permanente y posibilidades de hacer una carrera, el personal debe retribuir lo que la empresa da para que esta pueda ser competitiva.

Teniendo en cuenta las anteriores directrices, este ejercicio de planificación ambiental se desarrolló bajo ocho momentos, esto bajo el análisis de las herramientas del que se pueden aplicar en el reclutamiento, selección y contratación de personal, también es fundamental que las empresas generen un ambiente positivo, donde el personal debe retribuir en lo que la empresa u organización está adquiriendo.

² CORONEL MINO, Rafael. Proyecto de implantación de gestión de talento humano en un proyecto de Catering serie Sangay. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular De Loja, 2008.

TÍTULO: Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa Pintufer.

AUTOR: Yela Escobar, Carlos Patricio³

AÑO: 2011, Ecuador.

INSTITUCIÓN: Universidad Católica del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Es muy importante para una empresa tomar decisiones que resguarden y apoyen con plenitud el buen desenvolvimiento de esta durante toda su trayectoria, pues de esta manera se logrará ser eficiente y productivo, por ende, este estudio evalúa, determina y reconoce las falencias en el ámbito administrativo u operativo, con el objeto de fortalecer dichos aspectos y proponer soluciones que sean aplicables desde un punto de vista técnico. El 'Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa Pintufer', busca direccionar las estrategias y actividades hacia un mismo fin, es decir lograr optimizar los procesos que se desarrollan en la empresa objeto de estudio; se pretende lograr que el trabajo sea más eficiente, competente y puntual; partiendo de una comunicación permanente entre el recurso humano y el componente.

La práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados, de manera que se logre un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

³ YELA ESCOBAR, Carlos Patricio. Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa Pintufer. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 2011. 120p.

TITULO: Gestión del talento humano en la MYPE del Estudio Contable Miyashiro E. I. R. L. en el periodo 2020.

AUTORES: Chávez Almeyda, Alexander Gonzalo y Shinno Saavedra, Robertha Lin.

AÑO: 2021, Cajamarca.

INSTITUCIÓN: Universidad privada del norte.

El objetivo de la investigación fue analizar la importancia estratégica de la gestión de talento humano en el Estudio Contable Miyashiro E.I.R.L. en el periodo 2020. Actualmente, las organizaciones poco a poco están tomando importancia a la gestión de talento humano, factor que suele ser algo infravalorado aún, sobre todo en pequeñas organizaciones, limitándose a procesos técnicos que satisfagan las necesidades básicas que demande su capital humano, desconociendo el gigantesco potencial que puede generar desarrollarlo estratégicamente, sobre todo en empresas en crecimiento. Para ello, se realizó una investigación cualitativa con diseño descriptivo, aplicando una entrevista hacia la totalidad de colaboradores de la empresa en estudio (compuesta por 8 personas); con el propósito de analizar su percepción frente a la gestión de talento humano existente en la misma.

Los resultados señalan que, aunque la organización no cuente con una gestión documentada y con políticas formales, presenta muchos aspectos favorables a destacarse. Por ello, se concluye que la organización evaluada tiene la oportunidad de transformar su metodología práctica de gestión de talento humano, en una gestión formalmente establecida y con enfoque estratégico que contribuya a cumplir con los objetivos empresariales, su crecimiento y éxito organizacional. Una estrategia de gestión de talento humano a largo plazo garantiza contar con el personal ideal para hacer que tu organización tenga éxito constantemente

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Del ámbito nacional se consultaron los siguientes documentos:

TITULO: La gestión del talento ante el desafío de las organizaciones competitivas

AUTORES: Pardo Enciso, Claudia Esmeralda y Porras Jiménez, Jaime Augusto⁴

AÑO: 2011, Bogotá.

INSTITUCIÓN: Universidad de Lasalle. Bogotá Colombia

El presente estudio plantea un enfoque y los componentes de la Gestión del Talento Humano (GTH), a partir de los antecedentes de la administración de personal y el contexto de las organizaciones. Considerando como precedentes la evolución histórica de los asuntos relacionados con la administración de personal, los diversos enfoques o sobre el tema y las tendencias de la administración de personal, hoy la GTH debe enfocar sus esfuerzos en lograr y mantener organizaciones competitivas, para lo cual es necesario que se dirija hacia la cadena de valor de la organización mediante la acción estratégica diferenciada (AED), la cual comprende entre otros componentes, el objetivo estratégico de una GTH, las competencias del administrador (a) del talento humano y los indicadores de gestión del talento humano (IGTH).

Todos los anteriores, alineados tanto con los objetivos organizacionales como con los objetivos de los dueños o inversionistas, aspectos que se desarrollan en el presente estudio, junto a una consideración de la GTH en las mipymes, sector importante y crítico al abordar este tema. La AED debe enfocarse desde dos aspectos básicos que generan un equilibrio cuantitativo y cualitativo: contribución del área a la rentabilidad por medio del crecimiento y la reducción de costos, y una filosofía fundamental o visión general desde la administración.

A su vez, se han detectado cinco factores de carácter interno y externo que se deben manejar desde la GTH, a fin de mantener organizaciones competitivas, contenidos que también se desarrollan en el presente estudio aspectos que se desarrollan en el presente estudio, junto a una consideración de la GTH en las mipymes, sector importante y crítico al abordar este tema. La AED debe enfocarse desde dos aspectos básicos que generan un equilibrio cuantitativo y cualitativo: contribución del área a la rentabilidad por medio del crecimiento y la reducción de costos, y una filosofía fundamental o visión general desde la administración. A su vez, se han detectado cinco factores de carácter interno y externo que se deben manejar desde la GTH, a fin de mantener organizaciones competitivas, contenidos que también se

⁴ PARDO ENCISO, Claudia Esmeralda y PORRAS JIMÉNEZ, Jaime Augusto. La gestión del talento ante el desafío de las organizaciones competitivas. Bogotá: Universidad de La Salle. 2011.

desarrollan en el presente estudio aspectos que se desarrollan en el presente estudio, junto a una consideración de la GTH en las mipymes, sector importante y crítico al abordar este tema.

La AED debe enfocarse desde dos aspectos básicos que generan un equilibrio cuantitativo y cualitativo: contribución del área a la rentabilidad por medio del crecimiento y la reducción de costos, y una filosofía fundamental o visión general desde la administración. A su vez, se han detectado cinco factores de carácter interno y externo que se deben manejar desde la GTH, a fin de mantener organizaciones competitivas, contenidos que también se desarrollan en el presente estudio contribución del área a la rentabilidad por medio del crecimiento y la reducción de costos, y una filosofía fundamental o visión general desde la administración. A su vez, se han detectado cinco factores de carácter interno y externo que se deben manejar desde la GTH, a fin de mantener organizaciones competitivas, contenidos que también se desarrollan en el presente estudio contribución del área a la rentabilidad por medio del crecimiento y la reducción de costos, y una filosofía fundamental o visión general desde la administración. A su vez, se han detectado cinco factores de carácter interno y externo que se deben manejar desde la GTH, a fin de mantener organizaciones competitivas, contenidos que también se desarrollan en el presente estudio.

El siguiente trabajo menciona los componentes que se deben aplicar en la Gestión De Talento Humano comenzando, desde la historia personal en las diferentes empresas u organizaciones, tomando como un antecedente, la evolución de las relaciones personales en las gestiones de la administración como una acción estratégica que hoy se están manejando en diferentes organizaciones el cual es enfocarse en modelos donde es principal el manejo de personal. También es necesario enfocarse en dos puntos básicos que son el balance cuantitativo y el cualitativo, dejando como contribución un buen desempeño en el área laboral, dando a la organización una reducción de costos.

TITULO: Diseño de la gestión del talento humano para cumplir con requisitos del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

AUTORES: Álvarez Casas, Karen, González Montealegre, Eliana ⁵

AÑO: 2012, Bogotá.

INSTITUCIÓN: Universidad libre seccional Bogotá.

El proyecto, es el resultado de la investigación realizada por dos aspirantes a profesionales en Ingeniería Industrial durante el periodo transcurrido del primer semestre del 2010 hasta el primer semestre del 2011, en la localidad de Bosa aplicada al sector de transporte público de pasajeros en la ciudad de Bogotá. La primera fase del proyecto fue determinar los lineamientos necesarios para una adecuada administración del talento humano y las posibles falencias en la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público, por la falta de dichos parámetros; se realizaron entrevistas con el personal del proceso de gestión humana para conocer el manejo actual del personal de la organización, de igual manera se investigó la educación, formación y experiencia de los funcionarios de la empresa. La segunda fase del proyecto fue plantear la gestión del talento humano para la empresa; basado en el modelo propuesto por el Ingeniero Francisco Archer Narváez

Se estipularon los procedimientos, perfiles, evaluaciones de selección, evaluaciones del desempeño, manual de funciones, plan de capacitación e indicadores del proceso de gestión humana. Es importante mencionar que el diseño establecido para Unión Temporal Gestión Móvil corresponde tal como se plantea en investigaciones realizadas en cuanto al establecimiento de diseños 1, a una estructuración de la gestión del talento humano conforme a unas características deseadas por la organización. El modelo para la administración del personal en la empresa constituye la planificación y organización del recurso con el fin de mejorar la calidad del servicio y satisfacción del usuario, condiciones que a su vez satisfacen los requerimientos del SITP en Bogotá.

⁵ ÁLVAREZ CASAS, Karen, GONZÁLEZ MONTEALEGRE, Eliana. Diseño de la gestión del talento humano para cumplir con requisitos del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá. Bogotá: Universidad Libre Seccional Bogotá. 2012. 118p.

TITULO: Modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar las redes de aprendizaje colaborativo, en los estudiantes del octavo semestre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2018.

AUTOR: Alviz Pazos, Susi ⁶

AÑO: 2018, Bogotá.

INSTITUCIÓN: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar, fundamentar y aplicar un modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar las redes de aprendizaje colaborativo en los estudiantes del Octavo Semestre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco del distrito de San Jerónimo, Provincia y Región Cusco.

El tipo de investigación que se realizó fue Socio Critico Propositivo de diseño cuasi experimental con la aplicación de pre y pos test, tomando como población de estudio a los setenta y cuatro estudiantes, de los cuales se recopiló la información a través de la aplicación de tres instrumentos elaborados específicamente para el trabajo de investigación, dos cuestionarios y una ficha de observación, debidamente validados por juicio de expertos; se formuló la hipótesis de investigación: Si se diseña, fundamenta y aplica un modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar las redes de aprendizaje colaborativo, basado en las teorías de gestión de Idalberto Chiavenato entonces se disminuirán las deficiencias en el perfil real de egreso de los estudiantes del octavo semestres de la E.P de Administración, de tal modo que se logran eficientemente las competencias globales, funcionales y específicas de la profesión, previstas en la educación superior universitaria. Los resultados indican que la aplicación del Modelo fue significativa, la muestra alcanzó un nivel alto en el desarrollo del aprendizaje colaborativo, lográndose mejorar la habilidad emocional en un 51.28%, habilidad cognitiva en un 56.41%, habilidad valorativa en un 69.23%.

⁶ ALVIZ PAZOS, Susi Modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar las redes de aprendizaje colaborativo, en los estudiantes del octavo semestre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2018. Bogotá. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 96p.

2.1.3 Antecedentes regionales.

Del ámbito regional se analizaron los siguientes documentos:

TITULO: Diseño de una empresa en seguridad y salud en el trabajo en el municipio de Túquerres - Nariño.

AUTORES: Castro Oliva, Pahula Andrea, Castillo Pastuzan, Harold Sebastián, Sosapanta Arenas, Adriana Stefany, Ojeda Mora, María Fernanda ⁷

AÑO: 2011, Nariño.

INSTITUCIÓN: Universidad CES.

En el presente proyecto se realizó el diseño de una empresa en Seguridad y Salud en el Trabajo, económicamente viable y que proporcione los servicios en esta materia a los sectores productivos del municipio de Túquerres departamento de Nariño. Inicialmente se realizó un estudio de los sectores productivos vigentes en el municipio todo mediante una investigación bibliográfica, tomando en cuenta la base de datos de la Cámara de Comercio del municipio de Pasto, se identificó sus principales actividades y se realizó un análisis de los riesgos y requerimientos especiales, posteriormente se elaboró un portafolio de servicios integral para dar solución a los requerimientos de la región, junto con el estudio bibliográfico de los requerimientos mínimos para la creación de empresa y habilitación de servicios en materia de seguridad y salud en el trabajo, además de esto se logró crear el estudio económico, monto de inversión y financiación, dividiendo este proceso en 3 fases, con una proyección estimada a 10 años.

Mediante el presente trabajo se logró demostrar que la creación de una empresa integral en seguridad y salud en el trabajo en el municipio de Túquerres es un proyecto de emprendimiento viable, dado los múltiples sectores productivos presentes y el crecimiento económico departamental y municipal, y que mediante un plan estructurado y una proyección económica adecuada es económicamente viable, además que su creación apoyaría a la protección y amparo de los trabajadores de la región y contribuiría al crecimiento económico municipal.

⁷ CASTRO OLIVA, Pahula Andrea, CASTILLO PASTUZAN, Harold Sebastián, SOSAPANTA ARENAS, Adriana Stefany, OJEDA MORA, María Fernanda. Diseño de una empresa en seguridad y salud en el trabajo en el municipio de Túquerres – Nariño. Universidad CES. 2011. 113p.

TITULO: Diseño de un plan de sucesión del talento humano en las áreas de contabilidad al interior de las Dependencias de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

AUTORES: Martínez Bravo, Alexander y Núñez Estupiñán, Gicele.⁸

AÑO: 2018, Buenaventura.

INSTITUCIÓN: Universidad del Valle.

La presente investigación tiene por objeto el diseño de un plan de sucesión del talento humano en las áreas de contabilidad al interior de las dependencias de la Sociedad Portuaria Regional De Buenaventura S.A. La situación actual de la empresa, en materia de planeación del talento humano de las áreas contables es deficiente, dado que se presentan inconvenientes a la hora de identificar los reemplazantes potenciales de estos cargos críticos, ante la sorpresa que representa el despido, la renuncia o sencillamente por presentarse la jubilación de sus máximos ejecutivos. Se presenta el dilema de la falta de un reemplazante lo que afecta la planeación y el curso normal de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. (SPRBUN S.A.), es decir, se pone en evidencia la falta de previsión. "El plantear un proceso estructurado que defina el camino a seguir y garantizar en gran medida el cumplimiento de los objetivos del negocio" es lo que se aprende mediante un Plan de Sucesión.

⁸ MARTÍNEZ BRAVO, Alexander, NÚÑEZ ESTUPIÑÁN, Gicele Diseño de un plan de sucesión del talento humano en las áreas de contabilidad al interior de las Dependencias de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. 2018. Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10688>

TÍTULO: Propuesta para la creación del área del talento humano en la empresa de transportes transandoná s.a. Pasto –Nariño

AUTOR: Quintero, Alix y Ruano, Mercedes

AÑO: 2013

INSTITUCIÓN: Universidad de Nariño

Este trabajo aclara que, una nueva e incontenible economía globalizada, alerta a las empresas a que cada día dependan de una gestión eficaz del Talento Humano que contribuya a la gestión, al desarrollo, posicionamiento, servicio, calidad y excelencia organizacional⁹. Destaca que la atención de los directivos de las empresas parece estar centrada en los objetivos financieros a corto plazo o en las mejoras operativas a través de la utilización de nuevas tecnologías; olvidándose que la creación de valor a largo plazo en las empresas demanda enfocarse en el talento humano. Así como promover a líderes y talentos dentro de cada área, y en el mejoramiento de las capacidades (conocimientos, aptitudes y actitudes) de los trabajadores con la finalidad de crear un clima organizacional agradable.

Por lo anterior, el diseño de procesos viables eficaces en el área de talento humano es el que da características propias a las organizaciones diferenciándolas entre unas y otras; por consiguiente, el buen manejo del Talento humano es primordial para lograr la motivación entre todos dándole un valor agregado a la empresa en sus diferentes procesos productivos y administrativos y este valor alcanza la vida familiar y social de los que pertenecen a una empresa.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Macro contexto.

Se tiene en cuenta el aporte del PIB en el sector servicio público.

El Producto Interno Bruto (PIB), uno de los indicadores más importantes para analizar el comportamiento de la economía, dado que representa el resultado final de la actividad productiva de las unidades de producción residentes. Se mide desde el punto de vista del valor agregado, de la demanda o las utilidades finales de los bienes y servicios y de los ingresos primarios distribuidos por las

⁹ QUINTERO Alix, RUANO Mercedes. Propuesta para la creación del área del talento humano en la empresa de transportes Trassandona s.a. Pasto-Nariño. Universidad de Nariño, Facultad de ciencias económicas y administrativas, San Juan de Pasto. 2013 <https://sired.udenar.edu.co/3313/1/85914.pdf>

unidades de producción residentes. En 2019 se registra que la actividad económica creció 3.0%, durante este periodo es la cifra más alta registrada desde el 2015. Lo anterior, demuestra una aceleración en la economía, ya que en el mismo periodo de 2018 la economía colombiana creció un 2.4%. Son varias las razones para sustentar esta tendencia alcista. Colombia tiene un buen nivel de reservas y en lo sectorial hemos visto un comportamiento de los sectores recuperándose. Esto sin duda mantiene a Colombia en un mejor escenario si se compara con otros países de la región.

La contabilidad y su relación con la gestión del talento humano en las empresas de transporte público, bajo una perspectiva de la responsabilidad social, ya que es fundamental en la economía en la región.

La empresa Flota Galeras S.A., es una prestadora de servicios de transporte de pasajeros, concedores que las empresas de servicios a nivel mundial es uno de los rubros más importantes de la composición del PIB, especialmente, cuando se refiere a las economías de países desarrollados, pero también en las economías en desarrollo. Es así como cabe resaltar que el transporte de pasajeros es una actividad económica y de gran importancia en la sociedad como un mecanismo de movilidad masiva y que involucra una serie de actores y amerita una organización que los lleve a considerar un control del talento humano, a través de un sistema de información.

En Colombia el servicio de transporte es uno de los principales pilares del desarrollo social y económico del país y representa una de las actividades con mayor potencial y mejores perspectivas de desarrollo futuro a nivel nacional e internacional. Así mismo, son una de las principales actividades complementarias al comercio exterior de un país.

El origen y la evolución histórica del talento humano tienen sus principales respuestas a las necesidades sociales. Esta idea nació cuando las primeras organizaciones sociales delegaron labores específicas en sus integrantes. En el caso de las primeras civilizaciones, estas labores fueron la caza, la recolección de frutos o la búsqueda de lugares para refugiarse. Siglos después, pueblos como los griegos y los asirios asignaron oficios domésticos y mineros a sus prisioneros de guerra, lo cual se constituyó en los primeros intentos por asignar tareas fijas a grupos poblacionales específicos. Los siglos XVIII y XIX fueron particularmente importantes para la evolución del talento humano, pues fue durante estos 200 años que ocurrieron dos hechos que promovieron el estudio de la administración como ciencia: la Revolución Industrial, que desencadenó la transición de producción artesanal a producción en serie, y el surgimiento de las escuelas de administración, que plantearon teorías que han trascendido hasta nuestros días, como la división del trabajo referentes en el incremento, diversidad y desarrollo de las funciones, actividades y tareas que realizan las personas en las organizaciones. Ocupaciones que están intrínsecamente relacionadas con los factores políticos, culturales,

en el PIB nacional. En lo que se refiere al PIB transporte, es evidente una variación entre el 4% y el 4,4% en el período de estudio y su comportamiento fue procíclico respecto al PIB nacional.

Respecto al transporte público urbano, se puede concluir que Bogotá tiene el problema más grave en cuanto a movilidad puesto que si se suma la cantidad de pasajeros transportados en Medellín, Barranquilla, Cali y Cartagena, este valor no sería superior a la cantidad de pasajeros transportados en Bogotá. Adicionalmente, las cifras muestran una transformación importante en este sector.

En efecto, el crecimiento de la población urbana está llevando a las autoridades a implementar servicios de transporte masivo y a proveer nuevas adecuaciones a nivel de infraestructura, mejorando la calidad de vida de los habitantes. Sin embargo, se observa que estos servicios masivos no transportan ni siquiera la mitad de los pasajeros, por ejemplo, en Bogotá sólo se desplaza en Transmilenio el 25,5% de los pasajeros, en el Megabús de Pereira el 21,1% y en el Metro de Medellín el 25,6%. Es posible además creer que los servicios masivos están en competencia con el transporte tradicional y que no existe aún la complementariedad deseada.

2.2.2 Micro contexto. El presente trabajo abordará elementos de análisis y de comprensión de la relación de la contabilidad en las empresas con la gestión humana en las organizaciones, ya que no se evidencia un sistema contable que dé cuenta de la valoración y medición de los recursos humanos en las organizaciones y de las necesidades de información que requiere la gerencia para una adecuada toma de decisiones en materia de inversión en el talento humano¹².

Comportamiento del transporte a nivel regional:

Se evidencia que las empresas de servicio en el municipio de Pasto son representadas en más del 50% por 3 subsectores: Comercio y servicios de reparación, Administración pública y otros servicios a la comunidad y Servicios Inmobiliarios y alquiler de vivienda. El 40.4% restante del valor agregado de este sector está representado por 10 ramas de actividad, entre las cuales están transporte y comunicaciones, restaurantes y hoteles, salud, educación, servicios domésticos, entre otros. A continuación, se presentan las empresas de servicio de transporte que tienen conectividad con el Departamento de Nariño entre ellas están, Expreso Bolivariano, Flota Magdalena, Fronteras - Continental Bus, Transipiales, Velotax, Cootranar.

También a partir de esta subdivisión del sector se pueden reagrupar las actividades según destino final o intermedio de la totalidad o de la mayor parte de su actividad.

¹² Empresas de Transporte de pasajeros en Colombia.
<https://www.horariodebuses.com.co/empresas-de-transporte.html>

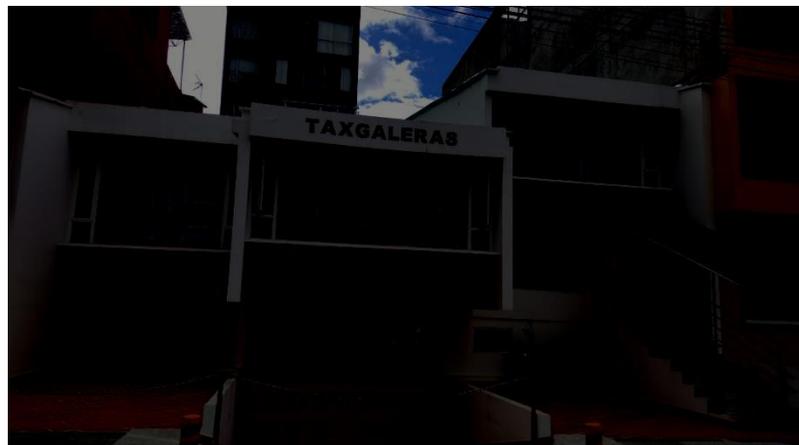
Entre los servicios (intermedios) que destinan la mayor parte de su oferta a otras unidades de producción se incluyen: transporte, comunicaciones, finanzas y servicios a las empresas. Por su parte, las ramas de hoteles y restaurantes, administración pública, comercio al por menor, educación, salud, servicio doméstico, esparcimiento, alcantarillado y saneamiento se consideran servicios finales destinados especialmente al consumo. Es así, entonces que los servicios finales representan en promedio el 67,58% a lo largo del período y los servicios intermedios apenas el 32,42%.

Algunas de las empresas de servicio en Nariño son: Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales S.A, Nariño, Cooperativa de Servicios Solidarios de Salud EMSSANAR IPS, Protegemos, Transportes Jams S.A.S., Transporte Azur S.A.S., Transporte 620 S.A.S., Transporte Sotomayor S.A.S.¹³

2.2.3 Reseña Histórica.

La empresa Flota Galeras nace gracias al sueño de una asociación gremial de taxistas, que iniciaron con carros modelo 1940 y en adelante, marcas como Dodge u otras marcas las cuales se unirían más adelante. En 1948 se comienza con diferentes grupos de motoristas que se concentraban en diferentes puntos de la ciudad de San Juan de Pasto cuando esta estaba en pleno apogeo; algunos puntos eran la salida al sur o en el mercado. Esta asociación, según el señor Nelson Javier Cabrera Ramos, gerente de la empresa Flota Galeras, ha sido ganadora de diferentes premios otorgados gracias a agremiaciones empresariales.

Figura 1. Empresa Flota Galeras.



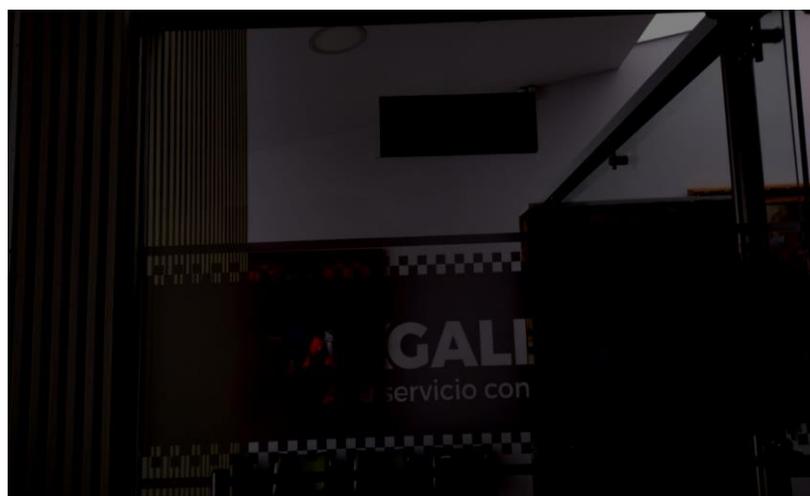
Nota: Fuente, esta investigación.

¹³ SANTACRUZ, Marta. La productividad del sector servicios en Pasto 2019. 24-40p. <https://fdocuments.net/document/laproductivaddelsectoreserviciosenpasto-3640468.html>

En 1950, se consolidó la organización de la empresa con propietarios de vehículos color negro y rojo, teniendo por nombre Empresa Galeras el 25 de agosto de 1951; con conductores que no tenían conocimiento de las diferentes normas pero que sí eran asesorados por la alcaldía, lo cual conllevó a que esta sociedad anónima se constituya y conforme a la ley, se establezca en una entidad con una mensualidad para una secretaria y un dirigente. Además, según lo instaurado por la alcaldía de San Juan de Pasto, determinó que 3.980 taxis serían suficientes para la empresa en cuanto a la circulación en la ciudad se refiere. Esta empresa está ubicada en el sector Morasurco en la carrera 41 20-50

La empresa presta actualmente el servicio de taxi urbano e intermunicipal a la ciudadanía del municipio de San Juan de Pasto y sus alrededores con una excelente flota de taxis en buen estado y afiliados a la empresa, con una excelente disposición y profesionalismo en el manejo automotor. Los asociados cuentan con asambleas constituidas desde el año 1986 por la agremiación de conductores, ya que las diferentes normas de tránsito les empezaron a exigir más a las empresas de transporte de pasajeros, las cuales iban creciendo a gran escala y se querían constituir como empresas de confiabilidad para la ciudadanía. Entre algunas disposiciones como afiliados se requirió la disponibilidad de optar por planillas ocasionales para evitar inconvenientes como el robo de vehículos cuando los usuarios solicitaban el servicio fuera de la ciudad, logrando mayor apertura de este y brindando mayor seguridad en el transporte tanto para el pasajero como para los afiliados.

Figura 2. Fotografía interna de la empresa Flota Galeras.



Nota: Fuente, esta investigación

En 1990 se formalizó como uniforme de la empresa el color del taxi, el cual conlleva a representar de manera más formal al gremio que lo diferenciaba de las otras asociaciones de taxistas de transporte público en la ciudad. Se plasmó el logo de la Flota Galeras Pasto en las dos puertas delanteras, brindándole más prestigio a la asociación, teniendo en cuenta que para los administradores de aquel entonces su mayor meta era la de convertirse en la mejor empresa de la ciudad. Ya en 1995 se dio a conocer el lema, por parte del señor Cabrera Ramos: “El orgullo de nuestra organización es ofrecer a sus socios y usuarios, calidad de vida y profesionalismo en los servicios para satisfacer sus necesidades”¹⁴.

Misión

Somos una empresa constituida como sociedad anónima, que busca mejorar la calidad de vida de sus socios, su familia y la comunidad en general; desarrollando proyectos de transporte de pasajeros, de turismo, recreativos, de nutrición, mercado y de crédito, brindando a nuestros socios y afiliados un régimen de seguridad social en salud, riesgos profesionales y fondos de pensión; asegurando una atención humana y ética, gracias al talento humano calificado e idóneo que posee nuestra sociedad¹⁵.

Visión

Flota Galeras S.A como una entidad con ánimo de lucro, se rige por la ley civil y comercial; busca posesionarse como una organización líder en el sector del transporte de pasajeros, con proyección nacional, mejorando y ampliando la calidad de sus servicios a través de alianzas estratégicas y con un equipo humano comprometido¹⁶

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Constitución de la República de Colombia.

Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del

¹⁴ CABRERA RAMOS, Nelson Javier Representante Legal de la Empresa Flota Galeras S.A.S. 2022.

¹⁵ ESTATUTOS Empresa Flora Galera S.A.S.

¹⁶ Ibid. p.1.

ejercicio de una actividad lícita.

Artículo 366. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.

2.3.2 Ley 336 de 1996. Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte.

Artículo 1. La presente ley tiene por objeto unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan.

2.3.3 Ley 1164 de 2007. Talento Humano. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

Artículo 1. Modifíquese y adiciónese dos incisos al artículo 2° de la Ley 1164 de 2007, el cual quedará así.

Artículo 2. De los principios generales. El Talento Humano del área de la Salud se regirá por los siguientes principios generales:

- (a) Equidad: La práctica laboral del Talento Humano en Salud se ejerce asegurando igualdad de oportunidades bajo condiciones de trabajo dignas
- (b) Solidaridad: la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben estar fundamentados en una vocación de servicio.
- (c) Calidad: el ejercicio de la profesión y ocupación en salud logra resultados de calidad a partir del desarrollo de una cultura que valora y reconoce el esfuerzo y compromiso de los miembros del Talento Humano en Salud en el desarrollo de tareas y procesos que tienen como fin satisfacer las necesidades y expectativas en salud de los pacientes.
- (d) Ética: la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, debe estar enmarcado en el contexto cuidadoso de la vida y la dignidad del ser humano. Cada miembro del Talento Humano en Salud debe sostener rectitud personal y profesional, ejercer transparencia en las labores realizadas y procurar la adecuada utilización de recursos, de la gestión de la información y del desarrollo de procesos y procedimientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- (e) Integralidad: la formación y el desempeño del talento humano deben reconocer las intervenciones y actividades necesarias para promover, conservar y

- recuperar la salud.
- (f) Concertación: la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben establecer espacios y mecanismos para propiciar acercamientos conceptuales y operativos que permitan definir líneas compartidas de acción, por parte de los diferentes actores que intervienen en la prestación de los servicios de salud.
 - (g) Unidad: debe ser una característica del accionar de los diferentes actores institucionales que intervienen en la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, que garantiza la concreción de la articulación y la armonización de las políticas, estrategias, instrumentos legislativos, normas, procesos y procedimientos que rigen en sus respectivos campos de actuación para lograr un desarrollo equilibrado y acorde con las necesidades del país.
 - (h) Efectividad: la formación y el desempeño del personal de salud, deben garantizar en sus acciones el logro de resultados eficaces en la atención de salud individual y colectiva, mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles y la selección del mejor curso de acción alternativa en términos de costos.
 - (i) Vocación de servicio: la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud debe buscar permanentemente el bien común, orientando sus esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades de los pacientes.
 - (j) Respeto: la formación, el desempeño y la remuneración del Talento Humano en Salud debe ser merecedora de buen trato y equidad en el desarrollo de las relaciones con la sociedad, los pacientes, los contratantes y demás miembros del Sector Salud, reconociendo su dignidad, diferencias, derechos y deberes, en ausencia de discriminación.
 - (k) Estabilidad: es el principio que propende por la estabilidad del talento humano del sector salud en razón a que su ámbito de trabajo y desempeño profesional va dirigido a garantizar el acceso al derecho fundamental a la salud, que no puede quedar desprovisto ni sometido a los avatares de las políticas en materia laboral.

El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Mixto y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo la privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales. criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como son la libre 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y el Código de Comercio decreta a título I parte general capítulo i objeto y principios artículo 1.- objeto y principios. Competencia y la iniciativa.

2.3.4 Decreto 172 de 2001.

Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 105 de 1993, y 336 de 1996 y el Código de Comercio. Decreta título I parte general capítulo I objeto y principios artículo 1. -

objetos y principios. -El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi y la prestación por parte de éstas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales.

2.3.5 Decreto 1047 de 2014.

Artículo 11. Por el cual se establecen normas para asegurar la afiliación al Sistema Integral de Seguridad Social de los conductores del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, se reglamentan algunos aspectos del servicio para su operatividad y se dictan otras disposiciones.

Artículo 3. Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.

2.3.6 Decreto 4192 de 2010.

Por medio del cual se establecen las condiciones y requisitos para la delegación de funciones públicas en Colegios Profesionales del área de la salud, se reglamenta el Registro Único Nacional y la Identificación Única del Talento Humano en Salud y se dictan otras disposiciones¹⁷.

2.4 MARCO TEÓRICO

2.4.1 Talento Humano.

Se puede entender por talento humano como la sumatoria de competencias y habilidades de una persona. Generalmente, estas características son las que le permiten un crecimiento organizacional y un valor agregado en el trabajo. Las empresas tienen el gran reto de identificar y potenciar el talento de sus colaboradores, permitiendo una construcción de un ambiente laboral enérgico y poderoso.

Cuando se habla de Talento Humano no estamos hablando de características súper

¹⁷RUNT. Normatividad Registro Nacional de Empresas de Transporte. 2009 – 2021. <https://www.runt.com.co/node/2014>

poderosas, al contrario, son esos rasgos que nos hacen humanos. Por ello esta área es tan importante en las organizaciones, puesto que es a partir del individuo que podemos construir empresa. Así pues, el talento no sólo es individual sino puede potenciarse en un equipo para alcanzar su máximo nivel.

2.4.2 Elementos de Talento Humano.

- **Planificación de recursos humanos:** es una técnica para determinar de forma sistemática la provisión y demanda de empleados que una organización soportará en un futuro más o menos próximo. La planificación de los recursos humanos ha de poder conciliar dos cuestiones afrontadas: visión colectiva y necesidades individuales.
- **Reclutamiento:** se refiere a la aptitud necesaria para captar y contratar talento. Un reclutamiento práctico necesita de una estrategia oportuna.
- **La incorporación a la empresa:** permite a los nuevos trabajadores ya formados transformarse en sujetos rentables y provechosos dentro de la organización.
- **Plan estratégico:** es la fase de crecimiento e implementación de objetivos susceptibles de ser cuantificados con los que se alcanzará las metas e intenciones previstas. Es revisable. Como evaluación a implementar en este plan estratégico se realizará la evaluación 360º, el cual es un mecanismo capaz de analizar los resultados del trabajo de los empleados de forma integral.
- **Desarrollo del liderazgo:** se trata de actividades intencionales dirigidas esencialmente al objetivo de mejorar la calidad en las habilidades de liderazgo de un trabajador.
- **Desarrollo profesional:** es el proceso que instituye fines y objetivos que se vinculan con los proyectos de logro individuales, es decir, planificación de carrera.
- **Programas de reconocimiento:** este método permite observar y estimular de manera regular tanto a las personas como a los equipos que colaboran, mediante pautas, acciones y premios, para el éxito de la organización. Competencias: son aquellos estilos, comportamientos, singularidades, destrezas y atributos de la personalidad que reconocen a los empleados con éxito.
- **Retención:** esfuerzo metódico y ordenado que se centra no solo en la retención del mejor talento de una organización, sino también en la creación y el fomento de un ambiente de trabajo agradable y acogedor. Además de una cultura que consiga

que la gente desee quedarse¹⁸.

2.4.3 Modelo de gestión de Talento Humano para la cooperativa de transportes.

El mantener la administración empírica o no profesional en las empresas ha sido uno de los principales problemas para dar cumplimiento a ideales o propuestas realizadas por socios y directivos de estas.

La Cooperativa de Transportes y Turismo '**Baños**', es una empresa que se dedica a brindar el servicio de transporte de pasajeros a nivel interprovincial en el Ecuador, cubriendo rutas a la Costa, Sierra y Amazonía. En el presente año cumplió 60 años de creación, cuenta con 113 socios y unidades de transporte; siempre se han enfocado en ofrecer unidades de transporte modernas garantizando seguridad, confort, comodidad en los viajes, pero no le ha sido suficiente para dejar de recibir quejas por la inadecuada atención al usuario que existe por parte del personal que labora en la misma, ya que no han considerado al talento humano como eje primordial de desarrollo y oportunidad de ganar clientes.

Conociendo que la cooperativa es una empresa de servicios, en el presente trabajo de investigación se diseña un Modelo de Gestión de Talento Humano, el cual consta de un plan de análisis y descripción de puestos, un plan de reclutamiento-selección e inducción de personal, un plan de capacitación y un plan de evaluación de personal, los mismos que toman como eje primordial al talento humano. Con este diseño, se pretende aportar a la solución de uno de los inconvenientes mayormente detectados que es la inadecuada atención al cliente, ya que se recomienda a los directivos la aplicación del modelo, siendo este elaborado con información veraz proporcionada por socios, clientes y personal de la Cooperativa.

Hace sesenta años aproximadamente aparecieron las áreas asociadas o encargadas del recurso humano en las empresas a nivel mundial. Estas áreas fueron expresadas por Elton Mayo, considerado el padre y precursor de la teoría de las relaciones humanas; a partir de ahí, el recurso humano ha pasado por tres etapas muy significativas. La primera de ellas, la industrialización clásica, en la cual surgen los departamentos de personal y relaciones industriales, en la que se considera a las personas que laboran como simples proveedoras de fuerza física para hacer funcionar las máquinas. La segunda etapa es la industrialización neoclásica, en donde aparecen los departamentos de recursos humanos como sustitución de los departamentos de relaciones industriales, es aquí en donde ya se les considera a las personas que laboran para desarrollar actividades tácticas, es decir en la prestación del servicio.

¹⁸ APD. Los 10 procesos que forman parte de la gestión del talento humano. 2019. <https://www.apd.es/gestion-del-talento-humano/>

La tercera y última es la era de la información, aquí se eliminan los departamentos de recursos humanos y aparecen los equipos de gestión con personas; esta etapa es la más importante de Talento Humano en las empresas y organizaciones, porque se les considera y se les toma en cuenta a las personas por aportar ideas, estrategias, en la toma de decisiones, para alcanzar resultados propuestos y servir al cliente con el único fin de satisfacer sus necesidades.

En Latinoamérica, haciendo referencia a la mayor parte de empresas, se considera que se presentan muchos inconvenientes en cuanto a Talento Humano se refiere, especialmente en la fase de reclutamiento y selección de personal, ya que no se cumplen los parámetros establecidos lo cual afecta de una manera significativa al cumplimiento de los objetivos empresariales, para ello es recomendable destacar el criterio del autor Chiavenato (2002) en cuanto a lo que nos plantea sobre a lo qué es el recurso humano: “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamientos, selección, capacitación, recompensas, y evaluación de desempeño”. En síntesis, se puede evidenciar que todos los procesos o etapas en la empresa son importantes¹⁹.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se puede observar que no es suficiente brindarle una excelente comodidad al cliente, ofreciéndole elementos modernos de la más alta calidad y procurando siempre su seguridad, entre otras cosas. Si al cliente no se les proporciona una buena atención, es imposible que él se sienta cómodo en cualquier entidad en la que desee ingresar por determinado servicio, por lo tanto, es importante que el personal que labore debe de hacerlo con el mayor respeto posible hacia sus potenciales clientes, de tal manera que los ellos aparte de sentirse cómodos no van a generen quejas que pueda afectar el normal desenvolvimiento de la empresa y el de sus empleados.

Cabe resaltar que uno de los principales problemas que están manejando las empresas es mantener actividades realizadas a través de la experiencia, descubriendo de esta manera que el capital humano es importante al momento de reclutamiento de trabajadores. Esto se realiza por una de las más importantes áreas laborales llamada talento humano

2.4.4 Contabilidad de Talento Humano.

En el transcurso de los últimos tiempos se han desarrollado diversos modelos en el ámbito de la gestión de Talento Humano que tienen como fin común lograr la competitividad de las organizaciones ante diversos factores condicionantes. Todos

¹⁹ URRUTIA GUEVARA, Jeannette Amparito, GUEVARA NARANJO, Marco Vinicio. Repositorio Institucional UNIANDÉS. 2017. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5659>

ellos exigen, de alguna manera, cambiar los enfoques tradicionales de tratamiento al Talento Humano, otorgándole el significado que por su aporte a los resultados de la empresa requiere. Todas ellas reconocen la importancia del Talento Humano como parte indispensable para lograr la validez empresarial.

Asumiendo que la Contabilidad del Talento Humano es un subsistema de la Contabilidad Social, a continuación, se presenta la siguiente cita: En Norteamérica, se ha considerado que el recurso humano está en función de la producción y de la generación de utilidades; bajo esta visión, el recurso humano se integra como un elemento más para medir la eficiencia empresarial, ya que es considerada como un medio y no como un fin; por ello, se habla de la contabilidad del recurso humano puesto que incorporan, al balance financiero,

un conjunto de cuentas en las que se refleja toda la información relativa al recurso humano, siendo que la motivación de las personas que trabajan inicialmente el modelo es, que esta información no fuese de tipo financiero incorporado en el balance general, sino que fuese una información de gestión, es decir, vinculadas, fundamentalmente, a la Contabilidad Administrativa (Araujo, 1995, p.57).

La empresa europea, responde a una visión humanista, que considera al hombre como un fin y no como un medio, en el que se elabora un Balance Social que da cuenta del clima social de la empresa. Se considera que la producción y en general, los objetivos económicos financieros, sólo son posibles en la medida que el recurso humano de la empresa cuente con todas las condiciones y medios necesarios para disfrutar de un clima social del que es merecedor el ser humano. Si esas condiciones no se dan dentro de la empresa, definitivamente la producción no alcanzará los niveles esperados.

La contabilidad del Talento Humano es un campo del conocimiento que está fundamentado:

1- en la teoría económica que determina el valor del recurso humano como capital variable de la empresa. 2- En el proceso de administración del personal, en donde se originan los costos y 3- en la contabilidad, encargada de la planeación, evaluación, procesamiento y análisis de los diferentes datos relacionados con el personal de la empresa²⁰.

La contabilidad y recursos humanos han sido las áreas más importantes dentro de una organización, que con el paso del tiempo han sufrido de cambios constantes para adaptarse a las necesidades de la empresa con nuevas tecnologías. La información sobre Talento Humano sirve, no solo para mejorar sobre efectos financieros, sino para análisis y toma de decisiones de usuarios externos a la empresa. Igualmente, esta información le facilita la toma de decisiones de tipo

²⁰ Burbano, E. (s/f). En Revista Universidad del Valle.

financiero a la gerencia en su planeación, cuando incluya los presupuestos.

En la contabilidad del talento humano, se ha considerado que el valor del recurso humano está directamente asociado con el valor económico de las personas en la organización. Bajo este supuesto, se han presentado diferentes formas de medición del recurso humano. Brummet, Flamholtz y Pyle proponen para medir los recursos humanos: costos de adquisición, de reemplazo, así como su valor económico. El costo de adquisición se refiere al concepto contable convencional del costo histórico que deriva de los gastos relativos a las transacciones, proporciona una base para determinar el costo que ha tenido la empresa al adquirir sus recursos humanos y, de esta manera, mide la magnitud de su inversión a este tipo de recursos²¹.

Teniendo en cuenta que la empresa es prestadora de servicios, el documento presenta algunos elementos de análisis sobre la forma en que las empresas asumen la responsabilidad social. De la manera como la empresa se ocupa de la responsabilidad social, depende en buena medida, de la gestión humana. Así mismo, se plantean algunos de los modelos que se han hecho presentes en la literatura sobre la “medición” del talento humano y se esboza una reflexión a partir de la investigación realizada en términos de la relación de la contabilidad con la gestión humana en la perspectiva interna de la responsabilidad social.

Palabras clave: Contabilidad, Gestión Humana, Responsabilidad Social, Sistema de Información Contable.

2.4.5 Plan de Acción Contable.

Un plan de acción contable es un conjunto de ideas y pasos a seguir que te indican cómo administrar tu dinero para alcanzar tus metas o cumplir tus proyectos. Con un plan financiero:

- Se tiene mejor control del dinero.
- Se hace un anticipo para poder cubrir necesidades que requieran gastos en efectivo.
- Se tiene tranquilidad al dormir sabiendo que está administrando mejor su dinero.
- Se establecen objetivos para alcanzar una meta.
- Se desarrolla un sistema de alerta que dice a qué gastos necesitas ponerle mayor atención para cumplir con su plan.
- Se cumplen los proyectos.

²¹ JIMÉNEZ AGUIRRE, Rubiela. Contabilidad: responsabilidad social - gestión humana. Contabilidad: responsabilidad social - gestión humana. Lúmina, núm. 13, 2012. Universidad de Manizales, Colombia

2.4.6 Desventajas de tener un plan de acción financiero

No existe ninguna. Hacer mal un plan de acción financiero, provoca inconvenientes, porque si no está bien trazado el rumbo que se va a seguir para alcanzar la meta, probablemente no se cumplirá con el plan que se desea ejecutar. La planeación es el proceso de determinar exactamente lo que la organización hará para alcanzar sus metas. En términos más formales la planeación es el desarrollo sistemático de los siete programas de acción encaminados a alcanzar las metas acordadas por la empresa por medio del análisis, la evaluación y selección de las oportunidades previstas.

Un programa de planeación vigoroso produce muchos beneficios, entre los que tenemos, la ayuda a los gerentes en miras hacia el futuro, un programa de planeación sólido en el que se aumenta la coordinación de las decisiones, sin olvidar que ninguna decisión puede tomarse hoy sin tener una idea de cómo afectará una decisión futura. La función de planeación obliga a los gerentes a coordinar sus decisiones. Y finalmente, el énfasis que se hace en las metas de la organización, dado que las metas de la organización son los puntos de partida de la planeación, los gerentes siempre deben recordar exactamente qué está tratando de lograr la organización²².

2.5 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se relacionan los conceptos de mayor importancia para el avance en la indagación del problema a investigar; estos como unidades de conocimiento, contribuirán en el desarrollo de la investigación.

Administración del capital humano: la tarea que consiste en medir la relación de causa y efecto de diversos programas y políticas de recursos humanos en el resultado final del análisis financiero de la empresa.

Compensación: el total de todas las gratificaciones que se les proporcionan a los empleados a cambio de su servicio es que también pueden ser remunerados de acuerdo con el artículo 183 del código sustantivo del trabajo

Contabilidad ambiental: es una disciplina que se ocupa de suministrar aquellos datos que destacan la contribución de todos los recursos naturales junto con el buen pasar financiero como, por ejemplo, el precio de todos los impuestos por contagio

²² PEÑA Luis, CAICEDO, Eduvel. Elaboración de un plan de mejora para el área de operaciones de la empresa de transportes especiales ACAR S.A de Cali. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Centro Sur. Palmira. 2020. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35349/ecaicedot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

que debe pagar una compañía por la debilidad de estos. La contabilidad es un instrumento que se destaca por su calidad, cuando se trata de valorar algún fenómeno económico y, asimismo, es el beneficio con el cual se toman las decisiones oportunas en una empresa.

Capital variable: parte de lo que se invierte en fuerza de trabajo y cambia por valor en el proceso de producción. Además de reproducir su propio valor, crea un remanente que también puede variar conocido como plusvalía.

Cargo: es la base de la aplicación de las personas en las tareas a realizar.

Costos: es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien, de un servicio o una actividad.

Desempeño: es llevar a cabo una determinada tarea, realizar un trabajo o ejecutar una función explícita con resultados satisfactorios.

Empleo: es un grupo de actividades que se generan a cambio de una retribución monetaria llamado salario, y las cuales deben llevarse a feliz término para que una organización logre sus metas.

Evaluación de desempeño: el desempeño es la conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.

Gestión humana: es uno de los campos empresariales que durante los últimos años han tenido los mayores cambios: de ser una oficina de trámites para cumplir las prácticas de administración de personal, pasó a convertirse en un área fundamental para lograr los objetivos organizacionales y la construcción de ventaja competitiva sostenida²³.

Informe: es un documento que permite conocer el estado económico de una empresa, entidad, organización o incluso de una persona individual.

Medición: se plantea la reflexión a partir de la investigación realizada en términos de la relación de la contabilidad con la gestión humana en la perspectiva interna de la responsabilidad social.

Objetivos: las organizaciones fundamentan su operación en la obtención de

²³ CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio, NARANJO VALENCIA, Julia Clemencia, ÁLVAREZ GIRALDO, Claudia Milena. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. 2010. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>

resultados; estos representan los objetivos corporativos, pues a través del cumplimiento de estos se evidenciarán los logros globales de la compañía.

Plan financiero: es un documento que contiene los objetivos económicos de una persona (natural o jurídica), así como las estrategias para alcanzar dichas metas.

Reclutamiento: proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado de los recursos humanos para su proceso selectivo, Gestión del Talento Humano.

Talento: conjunto de facultades o aptitudes de una persona, aspecto destacado de una actividad o ciencia.

Usuarios: la persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

Visión: enmarca lo que una empresa desea para sí misma en el futuro y aporta el modo de lograrlo; esta contiene características muy precisas, como lo, son su formulación por los líderes de la compañía, la integración de ideas y acciones, y la necesidad de ser conocida por todos.

3. METODOLOGÍA

3.1 PARADIGMA

Esta investigación se enmarca en un paradigma positivista, el cual busca explicar, predecir y controlar los fenómenos. Este trata de verificar teorías y leyes que regulen determinados acontecimientos. El positivismo, busca identificar causas reales, que sean precedentes o simultáneas. Un paradigma que indaga sobre los hechos y sus leyes, y no las causas y principios de la esencia o la sustancia; afirma que la realidad es absoluta y medible, y que la relación entre investigador y fenómeno de estudio debe ser controlada, ya que no debe influir en la realización del estudio.

3.2 ENFOQUE

El enfoque que se desea implementar será el cuantitativo de diseño no experimental de corte longitudinal, con un alcance de investigación causal. En este enfoque se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población²⁴.

La población de estudio está dirigida hacia los gerentes de recursos humanos de las empresas de transporte de pasajeros, la otra población será la de los usuarios del servicio de transporte, teniendo como resultados una infortunada gestión del personal y la pésima calidad de servicio. Las conclusiones a las que se llegó fueron: La gestión del talento humano en las empresas de transporte poseen una serie de falencias, como la de no contar con personal especializado en la tarea de contratar candidatos idóneos para abastecer su proceso selectivo; presentan debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, por ende repercute negativamente en la calidad de servicio y en la baja rentabilidad de las empresas de transporte, siendo menor en el periodo actual²⁵.

3.3 MÉTODO

El método por emplear es deductivo el cual, consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como

²⁴ SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto, COLLADO FERNÁNDEZ, Carlos, BAPTISTA, Lucio. Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. México. D.F. 2003. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

²⁵ RAMOS, Carlos Alberto. Los paradigmas de la investigación científica. 2015. http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

verdaderas. Se utiliza la lógica para obtener un resultado, con base a un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas

3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se va a centrar de manera descriptiva, en donde se le da mayor importancia a las características de la población a la cual se la está estudiando. Esta metodología se concentra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre²⁶.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población.

En la empresa Galeras su planta de personal es de 12 personas distribuidas así:

Tabla 1. Planta de personal de la empresa.

ÁREA	NUMERO	CARGOS
Administrativa	6	Representante legal Secretaria Vigilante Servicios Generales Mensajero Jefe operativo de tarjetas de control
Contable	5	Contador Público Cajeros (3) Auxiliar contable
Talento Humano	1	Jefe de talento humano

3.5.2 Muestra.

Para el desarrollo de esta investigación, se toma una muestra al personal que

²⁶ QUESTIONPRO. ¿Qué es la investigación descriptiva? 2018. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva>

determina las directrices de manejo de Talento Humano considerando una muestra finita de 3 personas:

- Representante legal.
- Contador Público.
- Jefe de Talento Humano.

3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Primarias.** La obtención de la información es a través de una entrevista estructurada a la muestra establecida en el proceso investigativo.
- **Secundarias.** En la investigación se fundamentan con la revisión de la información teórica y práctica, con estudios y conceptos consultados por Internet, antecedentes de trabajos de grado y libros.

3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.7.1 Aplicación de los Instrumentos de Recolección de la información.

La aplicación del instrumento de recolección de la información fue la entrevista estructurada, la cual contribuyó a obtener una información real de la Contabilidad de Talento Humano de la empresa objeto de estudio.

3.7.2 Tabulación y Sistematización de la Información.

La presente matriz nos muestra los resultados de la entrevista realizada al equipo de talento humano, la cual expone un grupo de preguntas con sus respectivas respuestas y a la par el análisis dispuesto para la misma, que se fundamenta de acuerdo con la ley.

Tabla 2. Entrevista realizada a Talento Humano.

No	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.	¿Cómo se manejan las capacitaciones en la Empresa Flota Galeras?	Las capacitaciones son lúdicas, ya que se realizan en un entorno diferente a la empresa. Esto, con el fin de lograr desconectar al colaborador del área laboral y que se pueda	Al respecto, se podría considerar que los programas de capacitación establecidos en la empresa son manejados de manera adecuada para que el grupo de colaboradores se puedan desempeñar de la mejor manera, ya que estos son

		<p>concentrar 100% en el aprendizaje de la capacitación.</p>	<p>concertados fuera de las instalaciones de la empresa desligándolos así del ambiente laboral, logrando una cercanía más amena más de equipo que de empleados, y que de esta forma se pueda conseguir que la empresa mejore día con día.</p> <p>Con relación a ello, se contempla en el artículo 21 de la Ley 50 de 1190 la obligación del empleador a proveer a los trabajadores de 48 horas laborales a la semana en el que se consagren 2 horas por semana a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.²⁷</p> <p>Sin olvidar, que al contemplar estas singularidades y en lo que respecta al Decreto 1127 de 1991 se prevé que al haber un preaviso en caso de terminación de contrato, es de vital importancia que se haga la observación que al laborar 48 horas a la semana quede consignado que el trabajador empleó parte de esas horas laborales a capacitarse y que al terminar su contrato no presentará demandas ya que estas actividades son contempladas en la ley y deben de ser realizadas para obtener la eficiencia en los empleados.</p>
2.	¿Tienen políticas de Recursos Humanos formalmente planteadas en la Empresa Flota Galeras?	<p>Una de las principales políticas de Flota Galeras es.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corresponder a la forma de ingreso, movilidad y promoción del personal. • Establece objetivos y estándares de la calidad que se pretende del 	<p>Según MENTU²⁸, toda organización precisa contar con un sistema de principios que sirvan de brújula al momento de tomar decisiones y ejecutar acciones que impacten en el equipo, pudiendo afectar distintos aspectos de la dinámica y cultura de la empresa. Esos principios son las llamadas:</p>

²⁷ OIT. Códigos de trabajo, Leyes laborales. Decreto 1127 de 1991. Diario Oficial, 1991-04-30, núm. 39810, pág. 6. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=22772&p_lang=es

²⁸ MENTU. Importancia de las políticas organizacionales. 2020. [En línea].

		<p>producto o servicio ofrecido por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determina un compromiso por garantizar un lugar de trabajo seguro y condiciones que prevengan de los riesgos y peligros a los que los trabajadores se exponen • Establece un compromiso por minimizar la responsabilidad del impacto medioambiental que resulte de las operaciones de la empresa 	<p>políticas organizacionales. Las consultas externas son todas las relacionadas con exámenes médicos y pruebas polígrafo.</p> <p>Teniendo en los parámetros de la organizaciones, estas debe precisar políticas de recursos humanos con los cuales se rija la empresa, concluyendo así que estas políticas de la empresa Flota Galeras son de fácil entendimiento para los empleados y planteadas para brindar un buen producto a la ciudadanía, obteniendo de esta manera una excelente empresa al servicio de la comunidad, en la que el personal le guste trabajar y que ante todo pueda permanecer un buen tiempo sin que se vea afectado el normal desenvolvimiento de la misma, y que ante todo busca fundamentar sus políticas en cuanto a lo que la ley así lo disponga. Contribuyendo ante todo al bienestar colectivo con miras a llevar adelante a la Empresa Flota Galeras S. A.</p>
3.	¿Cuál es el principal objetivo de la administración de personal en la Empresa Flota Galeras?	Objetivos corporativos el cual busca potenciar: que el talento humano haga vida en la organización y que se logre maximizar la productividad.	<p>Se nota que los Recursos Humanos de la empresa trabajan para que la empresa obtenga beneficios y logre un crecimiento en el mercado laboral.</p> <p>Para el desempeño del principal objetivo, se combinará lo estudiado en la asignatura administración de personal. Se dice que, a través del tiempo, en las organizaciones cada vez ha venido tomando más fuerza la idea de que el factor clave que determina su éxito es la forma en que “aprovechan el trabajo de sus empleados”</p> <p>Tener control de la gestión requiere de una metodología específica para cada empresa y ese proceso debe realizar expertos, quienes se encargarán tanto de la preparación como del montaje de dicha</p>

			metodología para que resulte eficiente. No es recomendable el no tener departamento de Recursos Humanos ²⁹ .
4.	¿Qué políticas tiene en marcha la Empresa Flota Galeras con respecto al reclutamiento y externo?	Infundir y manifestar lo empresarial buscando la evolución de una persona con mayor experiencia, tanto en la afinidad con la figura corporativa y en el avance de cómo trascender en las relaciones humanas, que empieza a emitir una comunicación diferente a nivel de cliente interno y cliente externo.	La política de reclutamiento define las mejores prácticas aplicadas a la contratación de personal dentro de una compañía. En esta se exponen las líneas generales del proceso de contratación, incluyendo las acciones, decisiones y recursos que pone en marcha un equipo o departamento para cubrir los puestos vacantes de la empresa ³⁰ . Si existe algún tipo de problema en los procesos para el reclutamiento, selección y contratación de personal, de alguna u otra manera significará inconvenientes en sus funciones comerciales, esto es lo que sucede con la empresa.
5.	¿Cómo es la relación de Talento Humano con respecto a otras áreas en la Empresa Flota Galeras?	La relación debe ser muy amena, porque en cada área las relaciones deben ser bastante cordiales por el respeto que debe de prevalecer. Ante todo; esta área es fundamental y más cuando se trata de la contratación del personal, ya que estos son los responsables directos en todas las áreas ya que manejan el capital humano. Esta área maneja poco personal.	Analizando las relaciones entre áreas, aparte de prevalecer el respeto y la amabilidad, se debe tener en cuenta las interacciones en diferentes actividades entre las que se tiene la recreación, donde se comparte y se lleva a cabo una buena comunicación. Los resultados indicarán como ha sido la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral, que se expresa significativamente en niveles aceptables. Asimismo, deberá existir una relación significativa entre las variables estudiadas.
6.	En la Empresa Flota Galeras ¿cómo logran la comunicación efectiva entre las diferentes	Ofreciendo espacios de compañerismo, en donde se crean equipos de trabajo para apoyo continuo, brindando seguridad con respuestas	Se reconoce que las relaciones también se realizan al momento de pausas activas, las cuales son desarrolladas durante dos jornadas. De esta manera también se puede decir que se logra tener

²⁹ ELEMPLERO. Evaluación de desempeño vs. Gestión del desempeño: ¿cuáles son sus diferencias? 2020. [En línea].

³⁰ AAPPVIZER, el medio de comunicación que reinventa la empresa. Políticas de Reclutamiento: ¡Por fin una campaña que cumple! 2020.España [En línea].

	áreas de trabajo?	certeras y oportunas. Contando con metodologías y formas de interactuar de una manera única y amena.	comunicación entre las diferentes áreas, que aparte de aportar ambientes de relajación ayudan al medio ambiente ya que se realizan charlas de reciclaje, en los que se da la importancia al papel reciclable y a la utilización del correo electrónico antes que utilizar el papel que comúnmente utilizamos.
7.	¿Cuál es el proceso de planificación estratégica de la unidad de Talento Humano en la Empresa Flota Galeras?	La planificación estratégica de la empresa Flota Galeras S.A, tiene un camino bien trazado hacia la excelencia, asunto el cual queda bien estipulado en la misión y visión de la empresa, rescatando igualmente buscar que el personal también sea el más competente con relación al personal de otras empresas que prestan el servicio de transporte vehicular. Talento Humano se ve en la tarea de lograr que con diferentes espacios poder articular un ambiente apropiado para subsanar algunas de las falencias en torno a la ejecución oportuna de la organización principalmente a los afiliados, que son aquellos que tienen a su cargo el trasegar de la empresa.	La meta de la empresa está disponible para ser ejecutada, ya que la sociedad Flota Galeras goza de una buena organización según lo observado al ingresar a las instalaciones e interactuar con las personas que están a cargo de talento humano. La buena planificación conlleva a la correcta realización de metas y objetivos implementados por la empresa. Se observa una excelente planeación, porque gracias a ello se ha logrado mejorar ya que al no ser a apropiado determinado plan estratégico siempre se ha optado por actualizarse y ser más coherente con los planes de direccionamiento de las empresas a nivel tanto nacional como internacional, quienes tienen siempre una respuesta para las empresas que deseen innovar y transformar sus ambientes empresariales.
8.	¿El responsable de Talento Humano demuestra conocimiento y dominio en sus funciones en la Empresa Flota Galeras?	Sí, es un mentor estratégico que trabaja día a día para ser la diferencia en una de las áreas fundamentales, ya que este departamento está pensando siempre en brindar confiabilidad y dar bienestar a sus colaboradores.	Teniendo en cuenta que el responsable de Talento Humano debe tener el discernimiento que servirá para la dirección administrativa, este debe de poseer la gestión adecuada, puesto que, por una parte, es responsable de adquirir, transferir y aplicar responsablemente el beneficio de la organización y por otra, dada su calidad de trabajador, está sujeto a

			las decisiones y acciones.
--	--	--	----------------------------

El presente grupo de preguntas aborda las respuestas que dio el representante legal de la empresa objeto de estudio, quien aporó material relevante para hacer el correspondiente análisis y concluyendo cómo estas aportan a la investigación y a la posterior realización del diseño de contabilidad.

Tabla 3. Entrevista realizada al representante legal.

No	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.	¿Qué tipos de contratos laborales maneja la Empresa Flota Galeras?	Los contratos son los siguientes: Fijos por tres meses, luego si el trabajador desempeña bien su cargo es renovado por tres meses más y así sucesivamente hasta culminar el año donde luego se renovarán cada año. Y en diciembre obtienen vacaciones colectivas culturales	Se observa que la empresa trabaja bajo la norma del Código Sustantivo de Trabajo, Contrato a término fijo (Art. 46 del y Art.28 de la Ley 789 de 2002 un contrato laboral que tiene un límite temporal especificado de manera clara en el contrato. Puede ser prorrogado indefinidamente, salvo en los casos en los cuáles el plazo pactado sea inferior a un año. Los contratos a término fijo se pueden clasificar en dos modalidades de contratación: contratos con un vencimiento igual o superior a un año y los contratos con un vencimiento menor a un año. Esta información se vuelve relevante al momento de consignarla en el paquete contable, haciendo parte de la información trascendental que maneja la empresa y la cual debe encontrarse en el diseño de contabilidad propuesto en esa investigación
2.	Los contratos del personal en la empresa Flota Galeras ¿cuántos son directos y cuántos son indirectos?	11 directos 1 temporal, que es un abogado por servicios en caso de necesitarlo.	La empresa, aparte de manejar un grupo directo de personas que trabajan de manera mancomunada para que logre ser esa empresa soñada, tiene en su nómina el aporte temporal de un abogado, que se hace necesario para que la empresa funcione de manera acertada, sin olvidar que al requerir de sus servicios existirá un conflicto de interés inherente a la labor del abogado de una sociedad en contextos de capital concentrado

			<p>como el colombiano, donde la mayor parte de las sociedades tienen un accionista controlante³¹ es decir que según lo enunciado en el trabajo de grado de Iribarren, María y a la cantidad de afiliados que la empresa maneja, el abogado de nómina estará comprometido solo con la Empresa Flota Galeras, ese será el trabajo del como abogado societario en la empresa contratante.</p> <p>La información que se maneje en lo concerniente al abogado societario quedará consignada en el paquete contable y será necesario adquirir un diseño para encontrar esta información ordenada y de manera oportuna para observar el compromiso del abogado con la empresa.</p>
3.	¿Cuántos empleados tiene la Empresa Flota Galeras?	Son once (11) trabajadores internos en el que está incluido el representante legal, el contador y la asistente de Talento Humano y nueve administrativos entre ellos los cajeros.	<p>La nómina con la que cuenta la empresa no es extensa, pero es suficiente para que la empresa pueda manejarse de la mejor manera, ya que no solo cuenta con taxistas agremiados a la misma; sino que aparte cuenta con un equipo sólido para asistir en todo lo concerniente al buen funcionamiento interno de la sociedad. Igualmente se incluye el gremio de taxistas, los cuales son contratados por los propietarios del taxi con un contrato de OPS, y que de esos 1.700 conductores de vehículos tipo taxis, algunos son propietarios directos.</p> <p>La información que se deberá consignar en el paquete contable será la de los 11 trabajadores directos y de aquella nomina indispensable para el buen funcionamiento de la empresa. En el</p>

³¹ IRIBARREN PESCI. La encrucijada del abogado societario. 2022. [Consultado el 17 de 06 de 2022].

			diseño contable será registrada aquella información del personal con sus respectivos salarios y cargos de todas aquellas personas que trabajan de manera interna los cuales se encargan tanto de la información contable como del equipo de colaboradores de esta.
4.	¿Se celebran fechas especiales para los colaboradores de la empresa Flota Galeras?	Talento Humano es el encargado de todas las fechas especiales como son: los cumpleaños, el día de la mujer, día de la secretaria entre otros. Por ejemplo, en navidad se tiene el detalle para cada afiliado o propietario del taxi por parte de la empresa, el cual consta de una anqueta que se regala en estas fechas especiales para los 1.700 conductores afiliados a la misma.	Se tiene claro que las fechas son pieza clave para incentivar a los trabajadores y entre ellos a los colaboradores que a la empresa la mantienen en un primer lugar, dándose cuenta de que un detalle más que gasto, es una inversión en mejoras para que los empleados y afiliados mantengan el crecimiento de la empresa, sin ser esto una obligación. La empresa al registrar esta información, deberá anotarlo como un gasto en el que se verá afectada la contabilidad; más sin embargo no es un gasto definitivo, ya que al ser un egreso de dinero habrá siempre un ingreso de un bien, el cual será un bien para la empresa porque el empleado será motivado, en otras palabras, habrá una doble circulación económica y en este caso el bienestar de los trabajadores al momento de velar para que la empresa este en un nivel alto de confiabilidad. Esta información contable será de gran relevancia al momento de consignarla en el diseño propuesto en esta investigación por ser parte de la contabilidad de la empresa.
5.	¿De qué tareas se encargan las finanzas administrativas de la Empresa Flota Galeras?	En gestionar recursos para las capacitaciones al personal, reducción de jornada laboral para no generar horas extras, seleccionar bien el personal para evitar la rotación de este a la hora	La gestión administrativa y financiera requiere de una adecuada toma de decisiones siendo que va muy de la mano con el área de gestión humana. Para así tener la contabilidad administrativa y financiera, en un orden perfecto para lo cual se presentan los

		<p>de contratar y en mantener en orden la seguridad de cada empleado.</p> <p>Se tiene en cuenta que al gestionar el dinero en cuanto a fechas especiales se refiere, todo esto generara un gasto considerable a la economía de la empresa.</p>	<p>sustentos en los estados financieros y llevar a la empresa a la cima.</p> <p>Teniendo en cuenta que para ello se necesita un software contable que se adhiera a la información, es necesario implementar un buen diseño de contabilidad que permita desarrollar de una buena manera abordar la información contable aportada por la empresa.</p>
6.	¿Qué herramientas tecnológicas maneja Talento Humano en la empresa Flota Galeras?	<p>GPS, Reloj control de asistencia, bonos, también se maneja programas contables como Excel, equipos y cámaras de seguridad. Teléfonos.</p>	<p>Es indispensable para la empresa que entre sus actividades se planteen actualizaciones de la información de cada conductor mediante paginas como el Runt y Simit, para que se pueda saber si el conductor se encuentra a paz y salvo en todas aquellas funciones u acciones relacionadas a la conducción en carretera y en la ciudad. Estas herramientas deben de ser manejadas por la empresa, ya que son necesarias y prestan un servicio veraz y oportuno para la empresa en relación con sus trabajadores.</p> <p>No solo se ve necesario implementar las herramientas que la empresa de por si hace uso de ellas todos los días y las ha hecho parte de su espacio de trabajo, sino que al implementar este diseño contable se maneja la información de una manera más organizada y sistematizada, no solo para llevar a cabo una información relacionada a la contabilidad de la empresa sino para regirse por los estamentos que exige la ley</p>
7.	¿La empresa Flota Galeras invierte en capacitaciones a los colaboradores?	<p>Maneja un contrato con una empresa que se encarga de dichas capacitaciones tanto para el área administrativa, el área comercial y para los</p>	<p>Para la empresa es importante manejar este tipo de actividades las cuales están contempladas en la ley bajo el decreto 1072 del 2015, decreto el cual reglamenta el sector del trabajo. La empresa realiza</p>

		<p>conductores, la cual que se encarga tanto del servicio al cliente interno como externo; basado en el éxito y el equilibrio organizacional</p>	<p>diferentes capacitaciones que son obligatorias para el grupo de colaboradores entre las que podemos encontrar, capacitaciones de seguridad, las cuales son dictadas de manera gratuita por parte de la policía o las del grupo sura, que son capacitaciones obligatorias y tienen un costo. Hay otras capacitaciones también que son de actividad física que consisten en movimientos corporales voluntarias aptos para ser manejados en el grupo de colaboradores, quienes gracias a estas no permanecen en ambientes rutinarios que muchas veces no benefician en nada a la salud de las personas o del trabajador principalmente.</p> <p>Este tipo de inversión se ve reflejado en el paquete contable, el cual debe organizar esta información de manera sustentada y sistematizada para que no haya ningún tipo de anomalía al momento de verificar qué ha ingresado o qué tipo de inversión o gasto se ha hecho en torno a lo que la empresa y a lo que sus trabajadores necesitan. Las capacitaciones deben estar registradas en el diseño contable de manera sistematizada, diseño propuesto en esta investigación.</p>
8.	<p>¿Cómo puede Talento Humano orientar correctamente un proceso de selección para la Empresa Flota Galeras?</p>	<p>La selección correcta de los colaboradores es quizás uno de los procesos más importantes en la organización y es el de brindar la confianza de seleccionar personas capacitadas, que además serán coherentes con el ADN y cultura organizacional.</p>	<p>La selección del personal debe ser la etapa más importante y trascendental, que logre que el equipo de trabajadores sea un ente del que parta la excelencia y buena disposición de la empresa para con la ciudadanía, que en este caso será la del municipio de San Juan de Pasto para que así se pueda avanzar como una de las mejores empresas en la región. Para tal propósito existen ciertos niveles de evaluación para la selección del personal, en donde podemos</p>

			<p>encontrar aspectos importantes que tiene la empresa para la escogencia de su personal; la revisión de hojas de vida y entrevistas de candidatos, cuando estos ya son preseleccionados, se preparan para complementar de una manera más especializada para cumplir con lo requerido por la empresa a futuro. En estas pruebas se destaca: la psicotécnica, exámenes médicos y la prueba del polígrafo. Todo esto siempre conforme a ley y requerimientos de esta.</p> <p>La empresa debe contemplar este aspecto como una inversión, ya que desde aquí se está contemplando un personal apto y capacitado para realizar las tareas que la empresa requiera y que por lo tanto se debe tener una escogencia rigurosa del equipo de colaboradores, parte activa en la empresa. Esta información deberá ser registrada en el paquete contable, que contiene información relevante para la empresa y del cual se ha solicitado para tal fin el diseño propuesto en esta investigación, para que esta esté organizada y sistematizada de la mejor manera.</p>
9.	¿Cuáles son los errores comunes al gestionar los recursos humanos en la Empresa Flota Galeras?	Los errores comunes son las malas decisiones al momento de contratar, la falta de comunicación, falta de capacitación al personal, falta de motivación y bienestar laboral.	Existen empresas a las cuales se les realiza las visitas domiciliarias por parte de un profesional competente, que puede ser por un psicólogo o trabajador social, los cuales se percatan si el personal que fue seleccionado es competente y se maneja como la empresa lo requiere. De estas visitas tal vez puedan nombrárseles en algún momento a los candidatos de la empresa, más sin embargo pueden ser vistas que tendrán lugar si la empresa así lo solicita para entender y tener la certeza del personal el cual está contratando. También recursos humanos

			<p>conocerán un poco más al personal contratado</p> <p>La empresa al requerir de estas visitas domiciliarias debe incurrir en gastos, cuando el personal competente para realizarlas debe de desplazarse si dese conocer más acerca del trabajo que están realizando los empleados en la empresa. Si estas visitas son favorables se debería considerar como una inversión, ya que se está contando con un equipo preparado para determinada tarea a realizar. Al contrario de que si se encontrase con un equipo que no presta mayor relevancia a las tareas exigidas y que no suma a las pretensiones requeridas por la misma. Estas inversiones o gastos es información que se verá afectada en el paquete contable o diseño que se propone en la presente investigación.</p>
10	¿Qué tipo de estrategia maneja Talento Humano en la Empresa Flota Galeras?	<p>Las estrategias que maneja Talento Humano en la empresa Flota Galeras está en torno al equipo de trabajo o colaboradores de esta sociedad, los cuales son ficha clave para que el cliente externo quede satisfecho del servicio. El cliente interno debe reflejar un ambiente propicio para el cliente externo, es decir en su modo de actuar como en el ambiente laboral en el que se debe ver reflejado para el exterior. El lema debe estar por encima de los intereses de la empresa: servir por convicción y no por obligación, siendo fieles a los usuarios</p>	<p>la empresa Flota Galeras está actuando bajo estrategias de superación, con el afán de que la empresa logre ser la mejor de la región, prestando un buen servicio a la comunidad de San Juan de Pasto, siempre abordando espacios reales en ambientes reales y con gente real que día con día está esperando el mejoramiento continuo, el cual requiere una empresa certificada y veraz al momento de prestar un servicio conforme a la ley lo cual será el pilar fundamental</p> <p>Se observa que en el ámbito empresarial nariñense se siente el impacto relacionado con el avance de la gestión de los procesos administrativos mundiales que revolucionan lo tradicional, que caracteriza a la mayoría de las organizaciones regionales; dichos procesos guían a todos los entes económicos en un ambiente</p>

		Además de buscar siempre las formas de irradiar e innovar con la planta de personal en la empresa.	globalizado, de participación activa en el cual se exige que las empresas transformen su que hacer administrativo de tal forma que puedan volverse en agentes activos del mercado mundial ³² . Los mercados mundiales exigen más a las empresas de la región, que no solo cubran las necesidades de los entes locales sino nacionales e internacionales en donde se pueda expandir más a una economía globalizada y estandarizada según requerimientos proporcionales a las causas del mercado mundial.
--	--	--	--

Nota: Fuente: La presente Investigación – año 2020.

3.7.3 Análisis e Interpretación de la Información.

El presente informe se basa en los cuestionarios y en los análisis hechos a las preguntas que se le realizó al equipo de Talento Humano y al representante legal de la empresa flota Galeras S.A que es la empresa objeto de estudio. Cada pregunta ayuda a fortalecer de manera acertada el conocimiento que se debía de tener sobre la empresa y comprender así su manejo en el campo de la conducción urbana e intermunicipal en la región. Se tuvo la constante colaboración de su representante legal, el señor Nelson Javier Cabrera Ramos, el cual tiene como único fin de llevar a la empresa a ser una de las mejores y la más reconocida, la cual brindará el mejor servicio a la ciudadanía de dentro y fuera de la ciudad de San Juan de Pasto, queriendo siempre contribuir con el bienestar y el desarrollo del municipio.

La técnica de recolección de información que se utiliza es la entrevista, que está basada en preguntas y respuestas de las dos áreas anteriormente mencionadas, seguidamente se brinda un análisis de estas, reforzándolas con algunos apartes conformes a la ley u otros que las fortalecen con contenido de otros proyectos que se han realizado previamente, por personas que les ha interesado el tema o son expertos en la materia. La entrevista tiene como principal objetivo conocer más sobre las áreas de talento humano y de aquella que maneja el representante legal, todo fundamentado con la mayor responsabilidad del caso, preservando el objetivo de informar sobre aquellos parámetros que rigen los asuntos internos de la empresa.

³² Guerrero, D. y Riascos, S. 2008. Diseño e implementación del proceso de gestión humana para la empresa transporte internacional Galeras limitada como requisito para obtener la certificación en el sistema de gestión de control y seguridad. SIREDA. Universidad de Nariño. <http://sireda.udenar.edu.co/id/eprint/5511>

Al hacer uso de esta información es de vital importancia entender que con este método y con el uso de esta herramienta la información aportada es oportuna y veraz, ya que son datos localizados en las áreas de interés, los cuales muestran resultados de calidad, en donde la experiencia y la continua mejora del equipo de trabajo fundamentan su ahora labor por y para el transporte público. La base de todo está en los afiliados o equipo de colaboradores, quienes en su labor constante como equipo de trabajo son la raíz de todo lo que estimula para que la empresa este en un nivel óptimo y de reconocimiento con relación a otras empresas que prestan el servicio de transporte en la región, sin olvidar el trabajo de los afiliados quienes son el ente fundamental en la empresa, que son ellos y los taxistas los que laboran para que la empresa sea reconocida a nivel local e intermunicipal. Es por eso por lo que las políticas estratégicas son encaminadas a que los colaboradores se sientan en un ambiente más apropiado, en donde el trabajador se pueda desenvolver de la mejor manera dado que, para él están dispuestos algunas actividades tanto de recreación, capacitación, colaboración y agrupación en fechas en las que el grupo debe estar más incorporado.

Talento Humano debe de buscar un punto óptimo, que garantice el buen desempeño de sus trabajadores. A lo largo del cuestionario se pudo observar cómo el equipo de talento humano vela para que esto sea posible, para que el grupo de colaboradores tengan un buen desempeño en el ambiente en el que se encuentren trabajando, dado que el principal pilar de la empresa es el grupo de colaboradores quienes trabajan para que la empresa logre ser la mejor entre las mejores, con un equipo adecuado de afiliados, taxistas y empleados que logren ese objetivo con su correcta disposición ante la misión y visión que la empresa se plantea. El cuestionario solo demostró cómo la empresa hace especial hincapié en el mejoramiento de personal, quienes gozan de un buen ambiente laboral, en donde se vela principalmente porque el personal este bien capacitado, que este asegurado, que se logre los objetivos planteados al interior de la empresa, que el personal alcance su mayor productividad en la misma, etc. y más aún, que en la empresa se encuentre gente competente que ayude a dirigir al equipo de colaboradores que es en donde se encuentra la raíz de todo el funcionamiento de la organización.

A la par, de este cuestionario, encontramos la entrevista que se le realizó al gerente de la empresa el cual perfila a un gran dirigente, quien se rige por la ley y por lo que esta estipula. Los contratos y el número de empleados, van en concordancia con el Código Sustantivo del Trabajo en Colombia, en la Primera Parte de Derecho Individual del Trabajo del Título I Contrato Individual de Trabajo, en sus capítulos I y IV que corresponden a empleo y contrato respectivamente. El diseño de contabilidad propuesto en esta investigación afronta la labor de llevar la información recopilada en cada una de estas preguntas, a ser suministrada en el paquete contable el cual es una exigencia por parte de la ley para con las empresas y los trabajadores afiliados a la misma. Es de suma importancia que la empresa empiece

a implementar lo establecido por la ley y que además se registre herramientas indispensables para el buen funcionamiento de la labor que desempeñan los taxistas en la ciudad y así mismo acudir a ciertas páginas que a la empresa la va a tener actualizada en cuanto a sus trabajadores, los cuales deben estar al día en todo lo concerniente a multas, infracciones y todo aquello que corresponda a tránsito y transporte local, regional y nacional, donde el conductor debe estar al día para ser una persona confiable ante la empresa y la sociedad.

El valor que se le debe dar a la información que día con día registra la empresa es trascendental para que no haya ningún contratiempo a la hora de rendir informes, que brinden claridad sobre lo que realmente está pasando dentro de la misma, en torno a su economía y a la gestión que se está realizando de sus recursos. La contabilidad ha contribuido como disciplina para brindarnos herramientas que faciliten el correcto proceso que se debe seguir al momento de registrar información financiera de determinada entidad. El padre de la contabilidad Luca Paciolo, aportó a la contabilidad moderna el modelo de partida doble el cual se mantiene vigente, y fue además aquel que con su amplio conocimiento en diferentes áreas, promovió el estudio de las metamatemáticas en este campo como es el de la contabilidad para enriquecer el modelo de las empresas que iban surgiendo en una sociedad mercantil en vasto apogeo a partir del siglo XIII para que se entendiera de manera más acertada la correcta teoría contable, donde se ve reflejado los cambios diarios y los cuales permiten analizar el estado actual de una empresa.

Un proceso financiero que requiere que las empresas deban tener un correcto manejo, y aún más cuando se trata de obtener fielmente una información a la cual tienen acceso personas las cuales tienen el poder de manejar capital y mano de obra en distintas entidades del Estado. Paciolo al implementar la ley de Partida doble ayudo a que las empresas realizaran movimientos claros y que estos al ser claros no se prestaran para confusiones, y que al ser claros la empresa sepa responder y así mismo declarar sus impuestos de manera oportuna y cumplida. La premisa de “no hay origen sin destino, ni destino sin origen” de Paciolo, se centra en que todo debe contabilizarse sea en transacciones, en ventas de terrenos o en la misma empresa, manejar la situación bajo dos posiciones: el origen y el destino, si alguna de las dos no aparece registrada la información estará inconclusa y este “arte” como lo define William Pyle o Meigs Robert a la contabilidad, se vería afectado de manera significativa. El diseño de contabilidad abarca tal fin el cual conlleva a salvaguardar los procesos pertinentes y confiables que deben abordar las empresas y el capital humano el cual se verá registrado como lo plantea esta investigación.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS S.A.

Para realizar el diagnóstico de la empresa se debe tener en cuenta diferentes aspectos que contribuyen a la obtención de los resultados, los cuales se analizan para proponer un plan de mejoramiento o plan estratégico para la entidad; por lo que se hizo necesario la recolección de información a través de entrevistas, observación y el análisis de los mismos.

Inicialmente se presenta el diagnostico actual de la empresa, para lo cual se utilizó como instrumento entrevistas, que se realizaron al gerente y al área de Talento Humano, con el fin de conocer el estado de la entidad para obtener resultados deseados y la generación de la propuesta e implementación de la contabilidad de talento humano.

El transporte es un sector económico muy importante el cual en los últimos años ha tenido una buena participación con respecto a su crecimiento frente al PIB de la región. En la empresa FLOTA GALERAS S.A se puede apreciar que tiene un alto compromiso con respecto a la calidad de vida y profesionalismo de sus trabajadores, lo cual es importante puesto que el área de recursos humanos es el activo más importante de una organización. Esto lo podemos observar en la misión de la empresa, en donde se menciona la importancia de los trabajadores, los socios y sus familias, aludiendo un aspecto importante para el área de talento humano que es la afiliación de los mismos a seguridad social correspondiente a salud, pensión y riesgos profesionales.

A pesar de que la empresa en su misión garantice una parte del buen manejo de talento humano, existen falencias en esta área que son necesarias ser estudiadas con el fin de poder implementar soluciones para el mejoramiento del personal dentro de la organización.

En vista de los resultados que arrojó el diagnostico, se continuó con la estructuración de un balance social para la empresa FLOTA GALERAS S.A en donde se plantea diversos aspectos con sus respectivos indicadores, los cuales deben ser evaluados constantemente y ser implementados por parte de la organización, trazando diversas estrategias que le permitan el mejoramiento continuo y la generación de valor de la misma. La empresa FLOTA GALERAS S.A dedicada al servicio de transporte ocupa un lugar importante en la ciudad de Pasto.

El personal de la empresa está altamente calificado para el desempeño de sus funciones, esto es mencionado por el gerente de la empresa quien refiere que se brinda capacitaciones a los trabajadores, con el fin de que exista un crecimiento

continuo. No obstante, carece de un manual de funciones, procesos y procedimientos causando la falta de evaluación y control frente al área de talento humano, puesto que sin obtener dicha información no se puede saber realmente como está funcionando el personal de la entidad frente a cada una de sus actividades. Justificando los diferentes procesos y partiendo de la información obtenida en las entrevistas realizadas al gerente y al área de talento humano, se encontró que la empresa no cuenta con el diseño de contabilidad del Talento humano.

Frente a la cultura organizacional se observa que la empresa cuenta con misión, visión y valores corporativos, pero mediante el resultado de las entrevistas se analiza que el personal no tiene la percepción de dicha estructura, lo que genera un inconveniente, ya que realmente no tienen el conocimiento de lo que busca la empresa a largo plazo, solo se focalizan en su bienestar y en lograr un beneficio económico. Se puede mencionar que a los trabajadores les falta el sentido de pertenencia frente a la organización; esto es algo de gran importancia puesto que para el crecimiento de la empresa se necesita que los objetivos trazados por la entidad sean logrados de forma conjunta; cuando los trabajadores desconocen la visión de la empresa, todo su potencial solo se enfoca en su realización personal de forma individual, puesto que sus esfuerzos están radicados en lograr una retribución económica y no en dar un beneficio a la empresa, haciendo que los trabajadores no tengan un compromiso real con la organización.

A pesar de que el gerente sugiere que el personal de la entidad está en continua capacitación, podemos observar que frente a lo mencionado anteriormente no existe la intención por parte de gerencia y recursos humanos de orientar e impartir el conocimiento de la estructura organizacional de la empresa. La tarea de esta área se debe dar a conocer cuando los aspirantes están finalizando el proceso de selección, puesto que por medio de esta información se crea identidad y quienes laboran en la entidad adquieren un sentido de pertenencia frente a la empresa y hace que exista un objetivo particular en beneficio colectivo.

Se puede observar frente a la opinión del gerente quien se encuentra encargado de la entidad, que hasta el momento no se ha realizado una valoración del talento humano, por tal razón, es necesario implementar este proceso con la parte intangible que para el presente es el talento humano de la empresa. Una vez aplicado el instrumento de recolección de información se hace uso de algunas matrices que permiten identificar qué factores internos y externos generan influencia en el talento humano de FLOTA GALERAS. Para que el diagnóstico interno sea eficaz y dé lugar a la toma de decisiones oportunas en la empresa, se requiere de la capacidad autocrítica y autoevaluación de la misma.

4.1.1 Análisis interno Flota Galeras

El diagnóstico interno permite definir las fortalezas, debilidades del interior de la

empresa. Es importante hacer la apreciación de que se han analizado algunos aspectos externos que han impactado en el desarrollo del objeto social de la empresa y fundamentalmente en el área de talento humano, dichos aspectos no tienen o no pueden ejercer algún control, tan solo se debe buscar estrategias que le permitan mitigar de alguna manera el impacto que puedan generar.

El objetivo primordial dentro de este análisis es realizar un estudio de todo el ambiente interno, con el fin de que el personal se organice con los objetivos y metas de la empresa, permitiendo que cada uno trabaje en equipo y que utilicen los instrumentos tanto materiales, financieros y económicos para facilitar el logro de los mismos.

Se puede observar que frente a la parte interna el responsable del área de talento humano refiere que uno de los objetivos corporativos es que el personal (quienes son las personas que harán que se logren los objetivos de la empresa, que esta crezca y se fortalezca en todos los aspectos), son quienes maximizan la productividad. Una variante que hay que tener en cuenta frente a este aspecto es que al maximizar la productividad muchas veces se descuida el bienestar del personal, lo que genera un desgaste frente a los trabajadores y puede ocasionar un mal ambiente laboral, este pensamiento no se tiene en cuenta en la empresa, puesto que esta no posee un manual de funciones, ni unas políticas corporativas que sean apropiadas, que permitan el orden y la priorización de los objetivos reales frente al área de talento humano.

Igualmente, se puede advertir que la empresa presenta una serie de procesos inadecuados, comenzando porque el personal no cuenta con el conocimiento frente a la estructura organizacional de la entidad lo que genera que no exista un trabajo acorde frente a la misión y lo que se busca en un futuro, lo que generará que se trabaje solo por beneficios personales y no corporativos.

Teniendo en cuenta que cada uno de los procesos que se realicen en la empresa se complementan entre sí, se evalúan diversos aspectos que miden la capacidad interna y que incidan en la contabilidad de talento humano.

4.1.1.1 Matriz de perfil capacidad interna (PCI). El Perfil de Capacidad Interna (PCI), es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la organización en relación con las oportunidades y amenazas que se presentan en el medio externo. Es la manera de hacer un diagnóstico estratégico a la empresa Flota Galeras, en donde se involucran todos los factores que afectan su operación.

Con el PCI se busca examinar cinco categorías:

1. La capacidad directiva.

2. La capacidad financiera.
3. La capacidad tecnológica (productiva).
4. La capacidad de talento humano.

Capacidad Directiva

Tabla 4. Capacidad directiva

CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZA			DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Imagen corporativa, responsabilidad social									
Desconocimiento de indicadores de gestión									
Falta de conocimiento de un sistemas de contabilidad de talento humano									
Falta de flexibilidad de la estructura organizacional									
Inadecuado manejo del área de talento humano									
Falta de compromiso con la empresa									

El desconocimiento de indicadores de gestión es una debilidad, debido a que estos permiten medir todos sus procesos y tomar acciones correctivas de acuerdo con su resultado y posterior análisis; así como también la comunicación y el establecimiento de estrategias ocasionando que en la empresa Flota Galeras se genere un mal ambiente laboral.

Los directivos deberán tomar medidas correctivas para que la empresa aproveche los recursos económicos y financieros, convirtiendo sus debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, procurando que la empresa Flota galeras sea más

productiva.

El desconocimiento de los indicadores de gestión y del sistema de contabilidad de talento humano hace que la empresa tenga un impacto alto y se convierta en una de las debilidades frente a la organización

Capacidad Financiera

Tabla 5. Capacidad financiera

CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZA			DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Acceso a capital de trabajo cuando lo requiera	■						■		
Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento		■					■		
Liquidez y disponibilidad de fondos internos		■						■	
Toma de decisiones basados en estados financieros					■				■
Inversión de capital. Capacidad para satisfacer la demanda	■						■		
Desconocimiento de indicadores financieros de talento humano						■			■
Disponibilidad de capital			■				■		

La toma de decisiones basadas en estados financieros es una fortaleza con alto impacto, ya que en la empresa Flota Galeras estos se realizan frecuentemente y son analizados por el gerente, el área de talento humano y el contador para tomar

decisiones.

Para este caso se observa que se cuenta con recursos financieros y disponibilidad de capital, este es un aspecto favorable para que la organización pueda llevar a cabo un diseño de contabilidad de talento humano y en su momento la implementación de la misma, con el objetivo principal de hacer un buen uso de los mismo a través de bonificaciones, remuneraciones, comisiones teniendo en cuenta sus conocimientos y su capacidad intelectual logrando de esta manera motivarlos para que cumplan sus metas y objetivos.

El desconocimiento de los indicadores financieros de talento humano constituye una debilidad, ya que en la organización aún no se aplican. Este factor tiene un alto impacto ya que estos complementan los estados financieros y dan una visión más acertada y completa de la verdadera rentabilidad.

Capacidad tecnológica

Tabla 6. Capacidad tecnológica

CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTALEZA			DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Uso de las tecnologías de la información para tener una calidad del servicio									
Adecuado control de calidad (implementación de programas o técnicas para mejorar el servicio)									
Cuenta con una flota vehicular de acuerdo a las necesidades									
Equipo modernos (computadores, softwares para el manejo de la									

información, etc)									
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

En la capacidad tecnológica se puede apreciar que la empresa cuenta con los equipos y flota vehicular actualizados, para que el personal pueda desarrollar de manera eficiente cada una de sus funciones, lo cual indica que el uso de la tecnología logra mejorar los servicios prestados en la empresa, creando un ambiente interactivo con más dialogo y agilidad en el flujo de procesos.

Es de vital importancia que la empresa Flota Galeras aproveche estas fortalezas para mitigar debilidades y fortalecer su material tangible con el objeto de trascender en el mercado y generar valor.

Capacidad Talento Humano

Tabla 7. Capacidad de talento humano

CAPACIDAD TALENTO HUMANO	FORTALEZA			DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Infraestructura física adecuada para desarrollar las actividades									
Trabajo en equipo									
No cuenta con diseño de contabilidad de Talento Humano									
Desconocimiento de indicadores de gestión y eficacia									
Sistema de seguridad y salud en el trabajo									
Tipo y modo de contratación									

Dentro de estos aspectos es importante señalar que una de las principales debilidades de la empresa es el manejo empírico del área de talento humano, ya que se determina la necesidad urgente de implementar un área específica con un encargado con conocimiento y experiencia frente a la misma, con el cual se puedan establecer los procesos, procedimientos y estrategias a manejar dentro de la empresa Flota galeras; diseñarlos para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

Al analizar lo anterior, se observa la inexistencia de un Reglamento Interno de Trabajo y del manual de funciones, procesos y procedimientos ya que no están establecidos ni documentados, ocasionando que el personal no tenga delimitaciones en el momento de asumir responsabilidades y líneas de mando. Además, el equipo de trabajo desconoce cuáles son sus deberes y derechos dentro de la organización, generando a su vez factores como inestabilidad laboral, pues son muchas las personas que llegan con diversas expectativas a ocupar un puesto de trabajo. Sin embargo, al no cumplir con estas o al no existir un ambiente laboral idóneo prefieren abandonar esta responsabilidad, fenómeno que se ve reflejado en el alto índice de rotación de personal.

Finalmente, se debe destacar que, aunque los trabajadores cuentan con seguridad social que cubre los riesgos y accidentes laborales, debe existir en la empresa un sistema de seguridad y salud en el trabajo, donde haya actividades constantes para mantener un ambiente seguro en los colaboradores.

4.1.1.2 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI). A continuación, se desarrolla la matriz de factores internos – MEFI tomando como base la matriz anterior para resumir, evaluar e interpretar las fortalezas y debilidades más importantes dentro de las áreas.

1. Se elaboró un listado de los factores internos con su respectivo análisis.
2. Se asigna los valores a cada factor aplicado, teniendo en cuenta la relevancia que tiene cada uno en la empresa, este valor se lo determina entre 0,0 (sin importancia) a 1,0 (muy importante) de tal manera que la suma de los factores sea igual a 1.0
3. A cada factor interno se le designa una clasificación, según la importancia que este represente en la empresa de la siguiente manera:
 - a) Una debilidad mayor (calificación 1)
 - b) Una debilidad menor (calificación 2)
 - c) Una fortaleza menor (calificación 3)
 - d) Una fortaleza mayor (calificación 4)
4. Definir la calificación ponderada mediante la multiplicación de cada factor relativo

5. Como último paso se suma cada ponderación y calificación, con el objetivo de determinar el resultado total de la empresa FLOTA GALERAS.

Tabla 8. Matriz MEFI para la empresa flota galeras

MATRIZ MEFI PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS				
	FORTALEZAS	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
1	F1. Cuenta con una infraestructura adecuada para que los integrantes de la empresa realicen sus funciones de forma adecuada.	0,1	3	0,3
	F.2.Posee los suficientes recursos económicos y financieros.	0,1	3	0,3
2	F3. Maneja numerosas contrataciones con vehículos de transporte dentro de la ciudad.	0,1	4	0,4
	SUBTOTAL FORTALEZAS	0,3		1
	DEBILIDADES	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
1	D1. Manejo empírico de la empresa en cuestiones laborales.	0,1	1	0,1
2	D2. Falta de información acerca de la contabilidad de talento humano.	0,1	1	0,1
3	D3. Desconocimiento de costos y gastos incurridos por falta de organización.	0,1	1	0,1
4	D4. Falta de planeación, dirección y control en el interior de la empresa.	0,3	1	0,3
5	D5. Existe un mal ambiente laboral	0,1	1	0,1
	SUBTOTAL DEBILIDADES	0,7		0,7
	TOTAL	1		1,7

La interpretación que se realiza a la MATRIZ MEFI es de vital importancia para realizar un diagnóstico interno de la empresa FLOTA GALERAS por tal razón se debe tener en cuenta que la calificación promedio siempre será 2.5, es decir si el total ponderado es mayor significa que las fortalezas son mayores que las debilidades. Por otra parte, si el resultado es menor significa que las debilidades son mayores que las fortalezas. Por tal razón, es indispensable neutralizar las falencias con las que cuenta la empresa o de lo contrario convertirlas en fortalezas.

El total ponderado es de 1.7 que muestra que el diagnóstico interno de la empresa está por debajo de la media que es 2.5, lo cual significa que las debilidades son mayores que las fortalezas. Al realizar un análisis detallado de cada uno de los factores internos, se observa que la empresa posee las siguientes fortalezas: cuenta con infraestructura adecuada para que los empleados realicen sus funciones con una ponderación de 0,6, poseen los suficientes recursos económicos y financieros con una ponderación de 0,4.

Por el contrario, se puede apreciar que en la matriz se encuentran múltiples debilidades de las cuales se mencionan las más relevantes. En estas se constató que la debilidad más representativa es, que en FLOTA GALERAS, se maneja empíricamente lo relacionado a cuestiones laborales con una ponderación de 0,1 dado que en la empresa no existe un área específica de talento humano y más aún carece de la contabilidad de talento humano, que le ayude a tener una mejor administración de este activo intangible. De igual manera, no cuenta con personal debidamente capacitado, ni en funciones y obligaciones frente a la empresa. Existe un desconocimiento de los perfiles de los empleados, lo cual genera pérdida de tiempo; un margen bajo de ganancia en las contrataciones; falta de planeación, dirección y control en los diferentes procesos con una ponderación de 0,1, las cuales hacen deficientes algunos procesos y funciones e impiden que se cumplan de manera eficaz los objetivos marcados, que causan una disminución en la eficiencia de los procesos y en la entrega de las contrataciones, ocasionando una disminución en rentabilidad.

Con respecto a esta problemática surge la necesidad de diseñar la contabilidad de talento humano aplicable a las condiciones actuales de FLOTA GALERAS, a fin de mejorar los puntos débiles mediante la utilización de herramientas, formatos, técnicas, manuales y demás documentación para registrar y determinar una mejor administración y gestión del capital intelectual. De igual manera, proporcionar información a la administración, para la toma de decisiones estratégicas que le ayuden a competir en un mercado, logrando minimizar costos y maximizar los beneficios.

4.1.2 Análisis externo Flota Galeras

Las empresas realizan este tipo de análisis para descubrir sus oportunidades y

amenazas, de manera que se pueda minimizar el impacto de las amenazas que enfrenta y así aprovechar al máximo las oportunidades que se le presenten.

De hecho, el análisis externo se debe realizar antes que la empresa realice su planificación externa. Puesto que de esa forma puede formular sus objetivos y estrategias mejor enfocadas. Porque estarán basados en la información y los datos encontrados.

4.1.2.1 Matriz perfil de oportunidades y amenazas (POAM). Es utilizada para identificar y darle una valoración a las amenazas y oportunidades potenciales que puede enfrentar una empresa. Al entender y analizar el medio en el que se mueve la empresa, existirá una mejor planificación estratégica, ya que se ha entendido que el entorno está constantemente cambiando y es difícil de controlarlo; sobre todo en los factores geográficos, económicos, tecnológicos, políticos, sociales, que son factores externos en los cuáles la empresa no tiene ningún control. Por eso primero se debe identificar qué factores se deben evaluar y luego determinar si estos factores representan una oportunidad o una amenaza para la empresa.

Tabla 9. Factor Matriz POAM para la empresa flota galeras

FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Se crea la oportunidad de adaptar un nuevo sistema de contabilidad para competir de manera eficaz en el mercado.									
Se promueve un crecimiento profesional dentro de la empresa.									
Incremento salarial									
Desempleo									
Poco crecimiento de la empresa									
Baja remuneración									

Rotación del personal									
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Al realizar un análisis de los factores que presenta la matriz se podría concluir lo siguiente: la empresa al no contar con un sistema de contabilidad de talento humano, se crea una oportunidad, ya que al adaptar este nuevo sistema lograría competir eficazmente en el mercado, destacándose como una empresa humanizada y centrada en los colaboradores, teniendo en cuenta que la productividad de la empresa dependerá del bienestar de los que trabajan ahí. Por ende, los demás factores mencionados en la matriz como crecimiento profesional de los empleados y rotación profesional, no serán un problema para el crecimiento de la empresa, ya que al tener la contabilidad de esta área se contará con estrategias y decisiones exitosas que lleven a controlar las amenazas presentadas en la entidad.

4.1.2.2 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE). Esta matriz permite resumir y evaluar la información que puede ser de índole económica, financiera, social, cultural, competitiva tecnológico entre otros pero que afecta directamente el exterior de la empresa.

El objetivo de esta matriz es aprovechar las oportunidades, logrando contrarrestar las amenazas que permitirán conocer, anticiparse y comprender el entorno en el que se desarrolla la empresa, y así generar estrategias que le proporcionarán a la misma cumplir sus metas y objetivos, tanto en lo externo como en lo interno especialmente en el área de talento humano, dado que es importante resaltar que cualquier cambio los puede afectar a primera mano.

El análisis de evaluación externo permitirá realizar una calificación de acuerdo con lo siguiente:

Clasificación

1. Amenaza mayor
2. Amenaza menor
3. Oportunidad menor
4. Oportunidad mayor

Tabla 10. Matriz MEFE para la empresa flota galeras

MATRIZ MEFE PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS				
	OPORTUNIDADES	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PONDERADO

1	O1. No hay evidencia en las empresas de transporte de un sistema de contabilidad de talento humano.	0,1	2	0,2
2	O2. Posicionamiento estratégico.	0,1	2	0,2
3	O3. Nuevas políticas organizacionales para el área de talento humano	0,1	2	0,2
4	O4. Mejorar la calidad de vida mediante ambientes y lugares seguros en el trabajo.	0,1	2	0,2
5	O5. Crecimiento profesional dentro de la empresa (motivación laboral)	0,1	2	0,2
SUBTOTAL OPORTUNIDADES		0,5		1
	AMENAZAS	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
1	A1. Legislación y reforma de leyes.	0,1	1	0,1
2	A2. Sanciones por las entidades reguladoras en temas contables, tributarios y de parafiscales.	0,1	1	0,1
3	A3. Falta de comunicación e información entre las áreas de la empresa	0,1	2	0,2
4	A4. Inflación e índice de desempleo.	0,4	2	0,8
SUBTOTAL AMENAZAS		0,7		1,2
TOTAL		1.2		2,2

Para llevar a cabo la interpretación que se realiza a la MATRIZ MEFE, se hace necesario tener en cuenta que la calificación promedio siempre será de 2.5, es decir si el total ponderado es mayor significa que las oportunidades son mayores que las amenazas. Por otra parte, si el resultado es menor significa que las debilidades son mayores que las fortalezas, por tal razón es de vital importancia formular una serie de estrategias para contrarrestar las amenazas logrando que las oportunidades mejoren el exterior de la organización.

El resultado obtenido al realizar el diagnóstico de la MATRIZ MEFE es de 1,90 lo

que quiere decir que es inferior al promedio normal de 2,5. Analizando las oportunidades, entre estas podemos encontrar la no evidencia en algunas empresas de la construcción de un sistema de contabilidad de talento humano con un ponderado de 0,4; además de una mejor calidad de vida de las personas al realizar bien sus funciones, puesto que a través de esta recibirán contrato a término fijo y bien remunerado con un ponderado de 0,4.

A continuación, se presentan las amenazas encontradas en la empresa, que pueden llegar afectar a toda la empresa como tal en especial el área de talento humano, entre las más destacadas encontramos: poca contratación del personal, conflicto del personal, falta de comunicación e información, desempleo, baja remuneración y rotación del personal, todas representando una amenaza mayor. Por lo tanto, teniendo en cuenta este análisis, la mejor alternativa para la empresa es hacer énfasis en las oportunidades y explotarla de la mejor manera posible, para que la empresa logre seguir posicionada en el mercado y documentar e incluir estrategias que le permitan mitigar el impacto de las amenazas, enfrentándolas de manera adecuada sin que genere inestabilidad económica, financiera y de crecimiento para la empresa.

4.1.3 Análisis general Flota Galeras

4.1.3.1 Matriz DOFA

Tabla 11. Matriz DOFA para la empresa Flota Galeras S.A.

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Cuenta con una infraestructura adecuada para que los integrantes de la empresa realicen sus funciones de forma adecuada.	D1. Manejo empírico de la empresa en cuestiones laborales.
	F.2.Posee los suficientes recursos económicos y financieros.	D2. Falta de información acerca de la contabilidad de talento humano.
	F3. Maneja numerosas contrataciones con vehículos de transporte dentro de la ciudad.	D3. Desconocimiento de costos y gastos incurridos por falta de organización.
		D4. Falta de planeación, dirección y control en el interior de la empresa.
	D5. Existe un mal ambiente laboral	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. No hay evidencia en las empresas de transporte de un sistema de contabilidad de talento humano.	(E1: f1-O1) Diseñar un sistema de contabilidad de talento humano en la empresa Flota Galeras S.A.	(E1: D1-O1) Diseñar un sistema de control interno.
O2. Posicionamiento estratégico.	(E2: f1-O2) Capacitar al personal para que realicen de manera eficiente sus funciones.	(E1: D2-O2) Implementación de una contabilidad de talento humano que diferencia la empresa de transporte de todas las demás

O3. Nuevas políticas organizacionales para el área de talento humano	(E3: f2-O3) Diseñar e implementar una estructura organizacional y política, para el direccionamiento del área de talento humano.	(E1: D3-O3) Crear políticas para la medición del desempeño del talento humano, en la búsqueda de reducción de costos laborales y obtener una eficiencia operacional.
O4. Mejorar la calidad de vida mediante ambientes y lugares seguros en el trabajo.	(E4: f2-O4) Proporcionar a los empleados seguridad y salud en el trabajo, para mostrar calidad en los trabajos que se lleven a cabo en la empresa.	(E1: D3-O4) Implementar y mejorar un área de talento humano, con el fin de administrar, organizar y dirigir de forma correcta y organizada al talento humano.
O5. Crecimiento profesional dentro de la empresa (motivación laboral)	(E5: f3-O5) Diseñar un plan de bonificaciones y comisiones para motivar al personal.	(E1: D5-O5) Tener espacios de acercamiento con el talento humano, de esta manera conocer las falencias que se puedan presentar dentro de la entidad.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. legislación y reforma de leyes.	(E1: F1-A1) Mantener actualizado el software administrativo/contable que permita mitigar errores respecto a reformas tributarias.	(E1: D5-A1) Esclarecer que normas o leyes benefician la mejora de los procesos para poder aplicarlas y realizar un cierre contable más eficaz
A2. Sanciones por las entidades reguladoras en temas contables, tributarios y de parafiscales.	(E1: F1-A2) Reforzar la capacitación continua a cada uno de los trabajadores del área contable adicionalmente continuar resaltando la importante labor que cada uno de ellos desempeñan frente a las entidades del estado colombiano	(E1: D5-A2) Elaborar planes de acción/capacitación con el personal que permitan reducir los riesgos externos cuando estos se puedan presentar
A3. Falta de comunicación e información entre las áreas de la empresa	(E1: F1-A3) Fomentar a los trabajadores y directivos a que se establezca una organización de todas las funciones en especial el talento humano de la entidad, con el fin de que la empresa crezca y por ende se generen más cargos dentro de la empresa Flota Capacitar y motivar al personal de forma en la que puedan ascender de cargo dentro de Galeras.	(E1: D5-A3) Realizar campañas de sensibilización y fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la empresa, para identificar y focalizar las diferentes falencias y plantear estrategias de mejoramiento.
A4. Inflación e índice de desempleo.	(E1: F1-4) Realizar un análisis del sector de transporte en Pasto para realizar planes de acción que permitan mitigar cambios fuertes dentro del área	(E1: D5-A4) Analizar el riesgo que puede sufrir el área de contabilidad debido a la inflación del país y los índices de desempleo

4.1.3.2 Análisis matriz DOFA. Esta matriz es una herramienta utilizada para la planificación de los objetivos de la empresa, identificando los puntos a perfeccionar en lo que incluye la toma de decisiones, teniendo en cuenta los pros y los contras para evaluar el impacto de la situación de la misma, ayudando a la empresa Flota Galeras S.A a llevar a cabo este nuevo proyecto de contabilidad de talento humano. Proyecto en el cual se formulen estrategias de gestión de marketing de organización, de planificación y control; así como también el de dar a conocer a profundidad el interior de la empresa, saber la posición con respecto a sus competidores, anticiparse a movimientos externos, indicar alternativas de acción, identificando fortalezas y debilidades que la sitúan en ventajas y desventajas, y las oportunidades y amenazas que logren un enfoque máximo para toda su organización.

Al analizar esta matriz, se puede evidenciar que en la empresa de transporte Flota Galeras S.A. encontramos oportunidades y fortalezas que se pueden aprovechar si se realiza una buena gestión en el área de Talento humano, tomando como referente los puntos fuertes de la misma, sacando provecho al máximo para así lograr que esta sea más productiva y de esta manera mitigar las debilidades y las amenazas de forma eficaz lo que ayudara a que la empresa pueda crecer y posicionarse dentro del mercado de una forma más estable. La empresa Flota Galeras S.A ha logrado posicionarse en el mercado del transporte dentro de la ciudad de Pasto, puesto que cuenta con los recursos económicos y financieros para lograrlo. Sin embargo, se hace necesario la realización de un diseño de contabilidad de talento humano para neutralizar las falencias internas y convertirlas en aspectos positivos con el fin de cuidar con el activo principal de la empresa que es el personal.

Las estrategias planteadas son una idea para que inicie a explorar aspectos que no se habían considerado esenciales, pero a mediano y largo plazo le podrían generar un impacto adecuado que le proporcione el sostenimiento y en el mejor escenario el crecimiento y fortalecimiento empresarial.

4.2 ESTRUCTURA DEL DISEÑO DE LA CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA FLOTA GALERAS S.A.

4.2.1 Diseño de contabilidad de Talento Humano



Figura 3. Diseño de contabilidad de Talento Humano

Analizando el esquema previamente trazado, es crucial destacar que en el diseño de la contabilidad de talento humano convergen cuatro procesos fundamentales:

medición, evaluación, comunicación y reconocimiento. Estos procesos operan de manera sinérgica, contribuyendo al fortalecimiento y optimización de la gestión del capital humano en la empresa.

En el contexto de este trabajo y considerando el objetivo de estructurar de manera efectiva la contabilidad de talento humano, se otorgará un énfasis significativo al proceso de medición. Este proceso, como piedra angular del sistema, desempeña un papel crucial en la recopilación, análisis y cuantificación de datos relacionados con el desempeño, habilidades y contribuciones individuales de los miembros del equipo.

4.2.1.1 Proceso de medición. La medición en el ámbito de la contabilidad de talento humano implica la formulación de indicadores clave de rendimiento específicos que permitan una evaluación objetiva y cuantitativa del desempeño del personal, estos indicadores pueden abarcar desde la consecución de objetivos y metas hasta la eficiencia en la resolución de problemas y la participación en iniciativas estratégicas.

Al poner énfasis en el proceso de medición, se busca no solo cuantificar el rendimiento individual, sino también identificar áreas para mejorar y fortalecer las competencias claves que impulsarán el crecimiento organizacional, este enfoque permite una toma de decisiones más informada y estratégica en la gestión de recursos humanos.

Además, la implementación de un sistema de medición sólido facilita la identificación temprana de tendencias y patrones, permitiendo a la empresa anticiparse a desafíos y capitalizar oportunidades emergentes, la transparencia en la medición también promueve un ambiente de trabajo basado en el mérito, incentivando la excelencia y el desarrollo continuo. El proceso de medición dentro del diseño de la contabilidad de talento humano se presenta como un pilar esencial para la toma de decisiones estratégicas y el desarrollo integral de los recursos humanos.

Basándonos en las conclusiones derivadas de la investigación sobre la importancia de la contabilidad de talento humano en la empresa Flota Galeras, se propone una estrategia de medición que se fundamenta en el Modelo Skandia, esta elección se fundamenta en la capacidad del modelo para evaluar y cuantificar el capital intelectual de los empleados, otorgando un valor añadido a los recursos económicos y financieros que, hasta el momento, no han sido debidamente considerados.

El Modelo Skandia, con sus fundamentos sólidos en la gestión del conocimiento, ofrece una metodología efectiva para medir tanto el capital humano como el estructural, en el contexto de la contabilidad de talento humano. Esta elección cobra relevancia al proporcionar una visión más completa de los activos intangibles que inciden directamente en la productividad y la ventaja competitiva de la empresa.

Medición del Capital Humano: El capital humano, según el Modelo Skandia, abarca la experiencia, habilidades y conocimientos de los empleados, la medición de este aspecto incluirá la evaluación de competencias específicas, logros individuales y el desarrollo continuo del personal. La implementación de indicadores de rendimiento específicos, permitirá cuantificar de manera objetiva las contribuciones individuales al éxito global de la organización.

Medición del Capital Estructural: El capital estructural, por otro lado, se refiere a los activos organizativos que facilitan la creación y transferencia de conocimiento, esto incluye sistemas, procesos y cualquier infraestructura que optimice la eficiencia operativa que contribuya al desarrollo y aplicación del conocimiento. La medición de este componente se centrará en evaluar la eficacia de los procesos internos, la innovación y la capacidad de adaptación de la empresa.

Al adoptar el Modelo Skandia para la medición del capital intelectual, Flota Galeras no solo cuantificará sus recursos humanos y estructurales de manera más precisa, sino que también identificará áreas de mejora y potencial para el crecimiento. Esta información estratégica no solo impulsará la productividad interna, sino que también otorgará a la empresa una ventaja competitiva en el mercado, destacándola como una organización que valora y gestiona de manera efectiva su capital humano.

El patrimonio integral de una empresa abarca una vasta gama de activos esenciales que sostienen su productividad y competitividad en el mercado. Este conjunto integral, conocido como Capital Estructural, constituye la propiedad exclusiva de la organización y puede evaluarse y rentabilizarse de manera eficiente. Se divide en diversos elementos cruciales para la gestión estratégica, los cuales se describen a continuación:

Capital Cliente: El compromiso con la satisfacción del cliente es un componente esencial del Capital Estructural. Este Incluye todas las acciones emprendidas por Flota Galeras para mejorar la calidad de la atención al cliente, considerando factores como la satisfacción, el tiempo, el precio y el servicio al cliente. La evaluación de la fidelidad del cliente se convierte en un objetivo clave para mantener una imagen corporativa positiva y fortalecer las relaciones con los clientes.

Capital Organizacional: Representa la inversión de la Empresa en sistemas, herramientas y otros recursos que aceleran la circulación de conocimientos a través de la organización. La multiplicación de la eficiencia organizacional es el resultado directo de esta inversión en capacidades que mejoran la gestión interna. Dentro de este capital, se destacan:

- ✓ **Capital Innovación:** La capacidad de innovar es fundamental para Flota Galeras, este capital aborda la renovación constante y el impacto de nuevas ideas, utilizadas para desarrollar y lanzar rápidamente al mercado servicios

que responden de manera efectiva a su entorno.

- ✓ **Capital Proceso:** Los procesos operativos son esenciales para elevar la eficiencia del servicio, desde los procedimientos de trabajo hasta los programas implementados, este componente del capital estructural utiliza el conocimiento práctico para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, generando así un valor añadido significativo para la empresa.

En conjunto, el enfoque en el Capital Estructural no solo reconoce la propiedad y la evaluación de activos tangibles e intangibles, sino que también subraya la importancia de invertir en áreas críticas como la innovación y los procesos para impulsar el crecimiento y la competitividad continuos de Flota Galeras en el mercado empresarial del transporte dentro de la ciudad.

4.2.1.2 Indicadores de Talento Humano en la Empresa Flota Galeras.

4.2.1.2.1 Indicador de género. Definición: Mide el género del personal vinculado.

Cálculo: General:

$$\text{Indicador de género} = \frac{\# \text{ total de hombres (mujeres) vinculados}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$$

Tabla 12. Indicador de género

INDICADOR DE GENERO		%
Total hombres	5	42%
Total mujeres	7	58%
TOTAL TRABAJADORES	12	

Al analizar los datos presentados en la tabla anterior, se observa que en la empresa Flota Galeras, que un notable 58% de su fuerza laboral se compone de empleadas mujeres. Esta cifra revela una clara política de inclusión de género dentro de la empresa, lo que indica un impacto social positivo en favor de la equidad de género. Este aspecto se atribuye en gran medida al predominio de cargos en el área administrativa que son ocupados por mujeres.

4.2.1.2.2. Indicador de edad por género. Definición: Mide el porcentaje de personas por rango de edad y género. Se deben definir rangos de edades, por ejemplo: De 19 a 25 años, entre 25 a 35, entre 35 a 45, entre 45 a 50, más de 50 años.

Cálculo:

Indicador de edad por genero	$\frac{\# \text{ total de hombres (mujeres) vinculados entre 19 - 25 años}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador de edad por genero	$\frac{\# \text{ total de hombres (mujeres) vinculados entre 25 - 35 años}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador de edad por genero	$\frac{\# \text{ total de hombres (mujeres) vinculados entre 35 - 45 años}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador de edad por genero	$\frac{\# \text{ total de hombres (mujeres) vinculados entre 45 - 50 años}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador de edad por genero	$\frac{\# \text{ total de hombres (mujeres) vinculados entre 60 años en adelante}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$

Tabla 13. Indicador de edad por género

INDICADOR DE EDAD POR GENERO		
RANGOS	TOTAL MASCULINO Y FEMENINO	%
19 - 25 años	4	33%
25 - 35 años	5	42%
35 - 45 años	2	17%
45 - 50 años	1	8%
60 años en adelante	0	0%
TOTAL TRABAJADORES	12	100%

Según los datos presentados en la tabla anterior, se destaca que dentro de los 12 empleados de la empresa Flota Galeras, un significativo 42% se encuentra en el rango de edad de 25 a 35 años, mientras que solo el 8% pertenece al grupo de 45 a 50 años, indicando una proximidad cercana a la jubilación. Esto nos muestra que la mayoría de los empleados de la empresa son personas jóvenes, lo que puede reflejar una dinámica favorable en términos de energía y dinamismo en el lugar de trabajo.

4.2.1.2.3 Indicador de nivel educativo. Definición: Muestra el nivel de formación académica por categorías.

Categorías: primaria, secundaria, técnica, universitaria, formación avanzada completa o incompleta.

Cálculo:

Indicador nivel educativo	$\frac{\# \text{ total de empleados hombres (mujeres) con primaria}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador nivel educativo	$\frac{\# \text{ total de empleados hombres (mujeres) con secundaria}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador nivel educativo	$\frac{\# \text{ total de empleados hombres (mujeres) técnica}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$
Indicador nivel educativo	$\frac{\# \text{ total de empleados hombres (mujeres) universitaria}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} * 100$

Tabla 14. Indicador de nivel educativo

INDICADOR POR NIVEL EDUCATIVO POR GENERO		
RANGOS	TOTAL MASCULINO Y FEMENINO	%
Primaria	0	0%
Secundaria	3	25%
Técnico	5	42%
Universitaria	4	33%
TOTAL TRABAJADORES	12	100%

Al analizar la tabla anterior, se revela que el 42%, equivalente a cinco individuos del personal, en el sector administrativo de Flota Galeras que poseen estudios técnicos, lo que confirma la presencia de un capital intelectual calificado en la empresa. A pesar de este logro, se plantea la necesidad de implementar estrategias de motivación y sensibilización con el fin de fomentar la continua formación académica de este personal hacia la obtención de títulos de educación superior. Esta medida no solo contribuiría al desarrollo personal de los empleados, sino que también enriquecería el potencial intelectual de la organización en su conjunto.

4.2.1.2.4 Indicador por tipo de vinculación. Definición: Refleja la clase de contrato del personal vinculado a la empresa. Clases según su duración: A término fijo, a término indefinido, a término por obra o labor, a término por prestación de servicios.

Cálculo:

$$\begin{array}{l} \text{Indicador tipo de vinculación} \quad \frac{\# \text{ total de personas con contrato a término fijo}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} *100 \\ \text{Indicador tipo de vinculación} \quad \frac{\# \text{ total de personas con contrato a término indefinido}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} *100 \\ \text{Indicador tipo de vinculación} \quad \frac{\# \text{ total de personas con contrato por obra labor}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} *100 \\ \text{Indicador tipo de vinculación} \quad \frac{\# \text{ total de personas con contrato por prestación de servicios}}{\# \text{ total de trabajadores vinculados}} *100 \end{array}$$

Tabla 15. Indicador tipo de vinculación

INDICADOR POR TIPO DE VINCULACIÓN LABORAL		
RANGOS	TOTAL MASCULINO Y FEMENINO	%
Contrato a término fijo	6	50%
Contrato a término indefinido	4	33%
Contrato por obra labor	0	0%
Contrato por prestación de servicios	2	17%
TOTAL TRABAJADORES	12	100%

La información presentada en el cuadro anterior revela que el 50% del personal de la empresa tiene un contrato a término fijo. Este dato refleja el compromiso de la empresa por brindar estabilidad y seguridad laboral a sus colaboradores, en concordancia con las normativas y exigencias legales en materia de contratación. Este enfoque demuestra la prioridad de la empresa por cumplir con las regulaciones pertinentes y garantizar el bienestar de su equipo de trabajo

4.2.1.2.5 Indicador de carga prestacional de los trabajadores. Definición: Indica el total pagado por arte de la empresa por conceptos de sueldos, recreación y capacitaciones en el personal administrativo durante el período.

Cálculo:

$$\text{Indicador carga prestacional de los trabajadores} \quad \frac{\text{Total, sueldos}}{\text{Total, gastos de personal administrativo}} *100$$

$$\text{Indicador carga prestacional de los trabajadores} = \frac{\text{Total, recreación}}{\text{Total, gastos de personal administrativo}} * 100$$

$$\text{Indicador carga prestacional de los trabajadores} = \frac{\text{Total, capacitaciones}}{\text{Total, gastos de personal administrativo}} * 100$$

Tabla 16. Indicador de carga prestacional de los trabajadores

CARGA PRESTACIONAL DE LOS TRABAJADORES		
SUELDOS		
Total sueldos	175.878.956	79%
Total gastos de personal Admon	223.000.000	
RECREACIÓN		
Total recreación	2.100.000	0,7%
Total gastos de personal Admon	223.000.000	
CAPACITACIONES		
Total capacitaciones	4.000.000	0,01%
Total, gastos de personal Admon	223.000.000	

En el análisis del presupuesto de Flota Galeras para el año 2022, se destaca una asignación de \$223.000.000 destinados a cubrir gastos de personal y administración. De este presupuesto, un significativo 79% se ha designado para el pago de salarios, mientras que tan solo el 0.7% y 0.01% se han destinado a actividades de recreación y capacitación respectivamente. Estos números ponen de manifiesto la necesidad de implementar políticas que fomenten el bienestar y el desarrollo de los empleados, promoviendo un equilibrio entre las asignaciones presupuestales y las necesidades de capacitación y recreación del personal.

4.2.1.2.6 Indicador de ausentismo. Definición: Se refiere al número de horas de trabajo perdidas del personal vinculado respecto al número de horas laborables, teniendo en cuenta las causas y su costo.

Enfermedad común: Muestra el número de horas de trabajo perdidas por

enfermedad común y su costo respecto al número de horas laboradas.

Maternidad: Refleja el número de horas perdidas por maternidad y su costo con respecto al total de horas laborables.

Accidentalidad: Se entiende por accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También, es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Enfermedad profesional: Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que se desempeña o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinada previamente como tal.

Otras causas de ausentismo: Muestra el número de horas no laboradas y su costo con respecto al total de horas laborables. Estas causas pueden ser:

- Licencias remuneradas
- Licencias no remuneradas
- No justificadas
- Permiso Sindical (Relacionar en este caso, número de horas)

Indicador ausentismo enfermedad común	$\frac{\text{No. Horas perdidas x enfermedad común}}{\text{No. Horas Laborales personal administrativo}} *100$
Indicador ausentismo maternidad	$\frac{\text{No. Horas perdidas x maternidad}}{\text{No. Horas Laborales personal administrativo}} *100$
Indicador ausentismo accidentalidad	$\frac{\text{No. Horas perdidas x accidente de trabajo}}{\text{No. Horas Laborales personal administrativo}} *100$
Indicador ausentismo enfermedad profesional	$\frac{\text{No. Horas perdidas x enfermedad profesional}}{\text{No. Horas Laborales personal administrativo}} *100$
Indicador ausentismo otras causas	$\frac{\text{No. Horas perdidas x otras causas}}{\text{No. Horas Laborales}} *100$

Tabla 17. Indicador de ausentismo

AUSENTISMO		
ENFERMEDAD COMÚN		
No. horas perdidas x enfermedad común	52	2%
Total No. horas laborales personal Admón	2880	
MATERNIDAD		
No. horas perdidas x maternidad	0	0%

Total No. horas laborales personal Admón.	2880	
ACCIDENTALIDAD		
No. horas perdidas x accidente de trabajo	8	0,28%
Total No. horas laborales personal Admón	2880	
ENFERMEDAD PROFESIONAL		
No. horas perdidas x enfermedad profesional	0	0%
Total No. horas laborales personal Admón	2880	
OTRAS CAUSAS		
No. horas perdidas x otras causas	5	0,17%
Total No. horas laborales personal Admón	2880	

En relación con la tabla anterior, es esencial destacar que el cálculo del total de horas laborables del personal se obtiene multiplicando el número de empleados por 240 horas laborales, que representan la jornada laboral estándar mensual. Del mismo modo, las horas perdidas fueron derivadas del total general del año 2022. Los resultados revelan que, en Flota Galeras, el mayor índice de ausentismo durante el período estudiado se debió a enfermedades comunes, representando un 2% del total. Entre las causas más frecuentes se encuentran aquellas relacionadas con el estrés, tales como el síndrome de colon irritable, trastornos digestivos, migrañas, problemas cutáneos, entre otros.

4.2.1.2.7 Indicador rotación del personal. Definición: Refleja el porcentaje de trabajadores que concluyeron su vinculación laboral en el período con respecto al número de trabajadores promedio. Debe tener presente en este caso: Las renunciaciones, los despidos con y sin justa causa, pensiones, etc.

$$\begin{aligned} \text{Indicador Rotación de personal renuncia} &= \frac{\text{No. De personas renunciaron}}{\text{Promedio de trabajadores}} * 100 \\ \text{Indicador Rotación de personal despido} &= \frac{\text{No. De personas despedidas}}{\text{Promedio de trabajadores}} * 100 \end{aligned}$$

Tabla 18. Indicador de rotación de personal

INDICADOR ROTACIÓN DE PERSONAL		
POR RENUNCIA		
No. De personas renunciaron	3	25%
Promedio de trabajadores	12	
POR DESPIDO		
No. De personas despedidas	1	8%
Promedio de trabajadores	12	

Al analizar los datos presentados, se evidencia que la principal causa de la rotación del personal en la empresa es la renuncia voluntaria, representando un significativo 25% del total. Esta tendencia resalta la necesidad imperante de implementar políticas que fomenten un ambiente laboral más positivo y favorable.

La constante rotación del personal no solo genera incrementos en los costos laborales, sino que también puede afectar negativamente el logro de metas y objetivos corporativos. Ante esta situación, se hace imprescindible la implementación de estrategias que promuevan la retención del talento y el fortalecimiento del compromiso de los empleados con la empresa.

4.2.1.2.8 Indicador selección de personal. Definición: Muestra el número de personas contratadas con respecto al número de trabajadores.

$$\begin{array}{l} \text{Indicador Selección de personal - convocatoria} \quad \frac{\text{No. De personas ingresaron por convocatoria}}{\text{No. Total, de trabajadores vinculados}} *100 \\ \text{Indicador Selección de personal - Recomendación} \quad \frac{\text{No. De personas ingresaron por recomendación}}{\text{No. Total, de trabajadores vinculados}} *100 \end{array}$$

Tabla 19. Indicador selección de personal

INDICADOR SELECCIÓN DE PERSONAL		
POR CONVOCATORIA		
No. De personas que ingresaron por convocatoria	9	75%
No. Total de trabajadores vinculados	12	
POR RECOMENDACIÓN		
No. De personas que ingresaron por recomendación	3	25%
No. Total de trabajadores vinculados	12	

Dentro del entorno de la empresa Flota Galeras, es notable observar que todo el personal ha sido seleccionado a través de un proceso de convocatoria, lo que subraya la importancia del departamento de recursos humanos en la implementación de un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal.

Esta práctica, enfocada en evaluar el nivel intelectual y el desempeño destacado en el campo respectivo, refleja el compromiso de la empresa por mantener un equipo de trabajo de alta calidad y un personal idóneo para cumplir con las demandas del

entorno laboral y las metas corporativas establecidas.

4.2.1.2.9 Jornada laboral. Definición: Se cuantifican por nivel y por área las horas de trabajo pagadas adicionalmente a las de una jornada de trabajo y su costo.

Horas extras trabajadas: Se cuantifican por nivel y por área las horas de trabajo pagadas adicionalmente a las de una jornada de trabajo y su costo.

Vacaciones: Detalla el número de trabajadores que disfrutaron su período de vacaciones, el número de trabajadores que las acumularon y cuántos solicitaron su pago, pero no las disfrutaron

$$\begin{array}{l} \text{Indicador horas extras trabajadas} \quad \frac{\text{Valor horas extras trabajadas}}{\text{Total, horas extras laboradas}} \quad *100 \\ \text{Indicador Vacaciones} \quad \frac{\text{No. De trabajadores con liquidación de vacaciones en dinero}}{\text{No total de trabajadores}} \quad *100 \end{array}$$

Tabla 20. Índice de jornada laboral

INDICADOR JORNADA LABORAL		
HORAS EXTRAS TRABAJADAS		
Valor horas extras trabajadas	-	N/A
Total horas extras laboradas	-	
VACACIONES		
No. de trabajadores con liquidación de vacaciones en dinero	12	100%
No total de trabajadores	12	

Según la observación, la empresa ha optado por no generar horas extras para su personal durante el año 2022, lo que se traduce en la ausencia de gastos relacionados. Además, en relación con las vacaciones, se ha establecido la práctica de tomarlas de manera colectiva al final de cada año, acompañadas de las correspondientes liquidaciones. Esta política refleja una estrategia organizativa que permite a la empresa gestionar eficientemente los recursos y garantizar el disfrute equitativo de los beneficios vacacionales para su equipo de trabajo.

4.2.1.2.10 Indicador salarios y prestaciones. Definición: Indica el total pagado según categoría y Género durante el período.

Tabla 21. Indicador salarios por categoría y género

SALARIOS Y PRESTACIONES					
CATEGORÍA	GENERO				TOTAL
	HOMBRES	%	MUJERES	%	
SMMLV	0	0%	0	0%	0
1.000.000 - 1.500.000	2	40%	6	86%	8
1.501.000- 2.000.000	2	40%	0	0%	2
2.000.0000 en adelante	1	20%	1	14%	2
TOTAL	5	100%	7	100%	12

Tras un detallado análisis de la tabla de salarios y prestaciones, se ha llevado a cabo una categorización del salario básico percibido por los trabajadores, con una distinción de género. Los resultados muestran que un 40% de los hombres reciben como remuneración el salario mínimo, mientras que el 86% de las mujeres tienen este mismo nivel salarial. De manera general, se observa que los distintos puestos de trabajo dentro de la empresa se encuentran remunerados en línea con el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV).

Tabla 22. Indicador de salarios y prestaciones

INDICADOR SALARIOS Y PRESTACIONES		
MANEJO DE NÓMINA		
Pagos efectuados en la fecha correspondiente	12	100%
No. Total de pagos del periodo	12	
PRESTACIONES SOCIALES		
Valor prestaciones	38.175.791	22%
Valor salarios	175.878.956	

En relación con el manejo de la nómina llevado a cabo por Flota Galeras durante el período de 2022, se concluye que se realizó de manera efectiva al cumplir con el pago de la totalidad de los 12 meses de manera puntual. Con respecto a las prestaciones sociales, se observa que la empresa asumió un 22% con relación a los salarios, lo que sugiere un compromiso adecuado con el bienestar y la seguridad de sus empleados en términos de beneficios adicionales.

4.2.1.2.11 Indicador evaluación de desempeño. Definición: Es el mecanismo utilizado por la empresa para valorar el desempeño de sus trabajadores y en el cual

se tiene presente sus potencialidades a fin de responder a sus aspiraciones profesionales y económicas.

Este indicador permite evaluar la ejecución de programas de evaluación de desempeño.

Calculo:

$$\text{Índice evaluación de desempeño} = \frac{\text{No. Trabajadores evaluados}}{\text{No. Total de trabajadores}} * 100$$

Tabla 23. Indicador de evaluación de desempeño

ÍNDICE DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
No. De trabajadores evaluados	9	75%
No. Total de trabajadores	12	

El análisis de este indicador revela que, a lo largo de su trayectoria, la empresa ha incorporado la evaluación de desempeño para nueve trabajadores que corresponde al 75%, llevando a cabo un seguimiento de su rendimiento desde su ingreso a la institución. Estos datos indican que la empresa cuenta con un personal de alta calidad y demuestra un compromiso con la comprensión y el logro de los objetivos institucionales.

4.2.1.2.12 Indicador ascensos o promociones. Definición: Se refiere al número de trabajadores que tuvieron un ascenso o promoción en el período, mostrando la decisión de la empresa de suplir las vacantes con personal propio. Debe tener en cuenta el nivel o categoría y el área a la cual pertenece, e igualmente puede mostrar el nivel académico y el género.

Calculo:

$$\text{Índice ascensos o promociones} = \frac{\text{No. De personas ascendidas}}{\text{No. De vacantes}} * 100$$

Tabla 24. Indicador salarios y prestaciones

ÍNDICE DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

No. De Personas ascendidas	0	0%
No. De vacantes	12	

Tras examinar detenidamente la información presentada en la tabla, se destaca la ausencia de oportunidades de ascenso y progresión laboral, ya que los puestos de trabajo se encuentran asignados de manera fija para individuos específicos. Esta observación sugiere una limitación en la movilidad laboral y un potencial estancamiento en el desarrollo profesional de los empleados, lo que podría impactar negativamente en su motivación y compromiso con la organización.

4.2.1.2.12 Indicador programas de reconocimiento de la calidad y la excelencia laboral. Definición: Se deben enunciar la clase de programas que realiza la empresa con este fin.

Calculo:

Índice programas de reconocimiento de la calidad y de excelencia laboral. Enunciar las clases de programas que realiza la empresa con este fin.

Con respecto a este indicador, se determina que no se aplica en el caso de la empresa Flota Galeras, dado que la administración de la empresa ha priorizado la ejecución de actividades diarias sin dedicar la debida atención a la motivación del personal para realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz. Esta situación resalta la necesidad de implementar estrategias de motivación que fomenten un ambiente laboral más productivo y satisfactorio para los empleados.

4.2.1.2.13 Indicador nivel de antigüedad de los trabajadores. Definición: Se busca determinar el índice de tiempo que tienen los trabajadores en la empresa.

Tabla 25. Indicador nivel de antigüedad de los trabajadores

ANTIGÜEDAD	GÉNERO				TOTAL
	HOMBRES	%	MUJERES	%	
Menor a 1 año	1	20%	3	43%	4
1 a 5 años	3	60%	4	57%	7
6 años en adelante	1	20%	0	0%	1
TOTAL	5	100%	7	100%	12

Durante la elaboración de este indicador, se categorizó la antigüedad en distintos intervalos, revelando que el rango más representativo en la empresa, tanto para hombres como para mujeres, se sitúa entre 1 y 5 años. A partir de estos hallazgos, la empresa puede implementar estrategias orientadas a fomentar la permanencia del personal, como bonificaciones basadas en la antigüedad, con el objetivo de reducir la rotación del personal y promover un mayor compromiso y estabilidad laboral en el equipo.

4.2.1.2.14 Indicador motivación por estudio. Definición: Hace referencia a la inversión que realiza la empresa para que los empleados mejoren su condición académica.

Calculo:

$$\text{Índice motivación por estudios} = \frac{\text{Total invertido en motivación por estudios}}{\text{Total gastos de personal}} * 100$$

Tabla 26. Índice de motivación para estudios

ÍNDICE DE MOTIVACIÓN PARA ESTUDIOS		
Total invertido en motivación para estudios	-	0%
Total gastos administración	223.000.000	

El análisis de este indicador revela que uno de los aspectos que requiere mayor atención en la empresa Flota Galeras es la motivación del personal para continuar su formación académica y mejorar su calidad de vida a través de la educación.

Identificar esta área como un punto débil puede permitir a la empresa implementar estrategias efectivas de incentivos y desarrollo personal que fomenten la participación en programas de capacitación y educación continua, fortaleciendo así el potencial y la satisfacción de los empleados.

4.2.1.2.15 Indicador innovación de la empresa. Definición: Hace referencia a la inversión que realiza la empresa en aspectos de publicidad.

Cálculo:

$$\text{Índice Innovación de la empresa} = \frac{\text{Total gastos tecnológicos}}{\text{Total gastos administración}} * 100$$

Tabla 27. Indicador de innovación de la empresa

ÍNDICE DE INNOVACIÓN DE LA EMPRESA		
Total gastos tecnológicos	4.500.000	2%
Total gastos administración	223.000.000	

El análisis del indicador de innovación de Flota Galeras, que arroja un resultado del 2%, indica la necesidad de implementar estrategias de innovación, tanto en los procesos internos como en la administración de la empresa. A pesar de la inversión en aspectos tecnológicos, este resultado sugiere que la empresa puede beneficiarse de enfoques innovadores que generen valor a largo plazo, promoviendo un impacto significativo que impulse su crecimiento corporativo de manera sostenida en el tiempo.

4.2.1.2.16 Programas sociales. Definición: Hace referencia a la inversión que realiza la empresa en programas oficiales encaminados a generar el bienestar de sus empleados y todos sus colaboradores.

Cálculo:

Índice Programas sociales

Enunciar las clases de programas que realiza la empresa con este fin.

Tras la evaluación del Índice de Programas Sociales, se ha identificado que la empresa Flota Galeras carece de una gestión social integral, ya que hasta el momento no ha priorizado este aspecto como parte fundamental de su operación. Puesto que está enfocada principalmente en la generación de utilidades, la empresa ha descuidado su impacto social y económico en la región en la que opera. Por esta razón, es imperativo que se aborde de manera urgente la implementación de prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial, que trasciendan más allá de los aspectos internos y contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad en su conjunto.

4.2.1.3 Proceso de evaluación del capital intelectual para la empresa Flota Galeras a partir del método navegador Skandia. El Capital Intelectual, compuesto por los activos intangibles que una empresa emplea, desempeña un papel fundamental en la creación de valor organizacional. En este contexto, la generación de conocimiento se establece como un diferenciador crucial para mantener la

competitividad frente a otras organizaciones. En aras de profundizar en este aspecto, se llevará a cabo un análisis detallado del capital intelectual de la empresa Flota Galeras mediante el método del Navegador Skandia, este método proporciona un valor absoluto y un coeficiente de eficiencia que reflejan la magnitud y la efectividad del capital intelectual.

En el marco de este análisis, se adoptarán varios enfoques para calcular el valor del capital intelectual, abordando áreas clave que influyen en el rendimiento integral de la empresa. Estos enfoques incluyen:

A. ENFOQUE FINANCIERO

Evalúa la contribución del capital intelectual a través de los resultados financieros de la empresa. Se analizarán aspectos como la rentabilidad, la eficiencia en el uso de recursos y otros indicadores financieros que revelen el impacto directo del conocimiento en el desempeño económico.

Aspectos de evaluación del enfoque financiero

- Ingresos brutos/Número de Empleados: Determina la proporción o relación de ingresos con respecto al número de empleado, es decir; que, por cada empleado, la compañía se proyecta recibir cierta cantidad.
- Activos fijos/ Número de Empleados: Determina la proporción de la inversión de en propiedad planta y equipos con respecto al número de empleados; es decir, que tanto invierte la empresa en propiedad planta y equipos por empleado que tenga.
- Inversión en Informática: Según la información proporcionada por los resultados financieros de la empresa, no contempla inversión en informática.
- Valor Comercial/Número de Empleados: determina que tanto contribuye un empleado al aspecto comercial de la empresa. Para efectos de este indicador, se calculó primero el valor comercial que ni más ni menos es la diferencia entre los activos y los pasivos de la empresa.
- Económico Agregado – EVA/Numero de Empleado: Este se puede determinar con el EVA, que se lo calcula con la utilidad del ejercicio, menos el capital operativo de la empresa, por su costo de capital. Seguidamente, se calcula el indicador, que determina en qué proporción en promedio cada empleado contribuye a la generación de valor en la empresa.
- Valor del componente financiero: Este es el valor correspondiente al enfoque financiero, el cual se calcula multiplicado el capital del enfoque y el coeficiente financieros correspondiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede apreciar que la empresa FLOTA GALERAS S.A., presenta mucha fluctuación o variaciones en cada uno de sus indicadores. Sin embargo, para el último periodo de análisis 2022 el valor del capital

financiero de la empresa es \$483.562.069.

Tabla 28. Fluctuación y/o variaciones en indicadores en periodo 2021 y 2022

Número de empleados: 12		2021	2022
Indicadores de Capital del Enfoque Financiero	Ingresos Brutos	1.355.699.143	1.652.398.230
	Ingresos Brutos/Empleados	175.878.956	198.954.275
	Activos Fijos	159.274.390	185.838.171
	Activos Fijos/Empleados	56.321.489	37.503.693
	Valor comercial	1.021.654.700	1.758.948.125
	EVA ((UODI-(Activos*CK))	687.973.435	969.881.886
	CAPITAL DEL ENFOQUE FINANCIERO	491.846.752	483.562.069
Indicadores de Eficiencia Enfoque Financiero	Excedentes Brutos	976.769.770	1.248.035.950
	Ingresos Brutos	1.355.699.143	1.652.398.230
	Rendimiento Bruto	665.842.313	921.225.600
	Excedentes Netos	703.132.802	955.815.323
	Total Planta - Equipos	159.274.390	185.838.171
	ROA	0,037	0,028
	Rendimiento Neto	0,059	0,065
Valor del componente Financiero		- 1.082.062.175	- 1.360.177.603

Cálculo del EVA

Tabla 29. Cálculo EVA periodo 2021 y 2022

EVA		
	2021	2022
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 703.132.802	\$ 955.815.323
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ 37.290.489	\$ 34.589.723
UALL	\$ 665.842.313	\$ 921.225.600
VALOR DEL ACTIVO	\$ 436.122.987	\$ 472.190.785
COSTO PROMEDIO DEL CAPITAL	-5,07%	-10,30%
ACTIVO* COSTO PROMEDIO	-\$ 22.131.122,03	-\$ 48.656.285,59
EVA=UALL - (ACTIVO*WACC)	\$ 687.973.435,13	\$ 969.881.885,59

B. ENFOQUE CLIENTES

La percepción de los clientes y su lealtad son elementos cruciales para evaluar el capital intelectual, se examinará la satisfacción del cliente, la retención y cualquier otro indicador que destaque la conexión entre el conocimiento interno y la respuesta positiva del cliente.

Indicadores del Capital del Enfoque al Cliente

- **Gasto de servicio/Clientes:** Determina la proporción que tienen los gastos de servicios generados por cada cliente que tiene la empresa. Sin embargo, se pudo determinar que en la empresa Flota Galeras no se contempla dentro de sus presupuestos ni estados financieros un rubro exclusivo para clientes. Por lo tanto, es recomendable que de manera urgente se dé prioridad a la destinación de estos recursos, pues de estos dependen de alguna manera el fortalecimiento de esta sección.
- **Gastos de Apoyo:** Determina el nivel de inversión que se hacen para poder apoyar la gestión con el cliente, es decir; que tanto invierte la empresa para poder generar una satisfacción al cliente. Caso similar del rubro anterior, se observó que en la empresa no se presupuestan valores para este aspecto.
- **Ventas Anuales:** Indica el nivel de o la proporción de que tiene la empresa en lo que respecta a sus ventas, con relación a la cantidad de clientes que ella contempla.

Evaluación de Eficiencia del Enfoque del Cliente

- **Empleados dedicados a la Atención:** Establece la proporción de los empleados que ayudan a garantizar la satisfacción del cliente. Dentro de la empresa existen 3 personas que se encargan de esta área.
- **Frecuencia de repetición del servicio:** Este indicador de frecuencia, reconoce el número de clientes que han utilizado reiterativamente los servicios.
- **Número de Contratos:** Determina la eficiencia que tiene la empresa con respecto a la cantidad de contratos generados, para efectos de la empresa Flota Galeras es de 0.96

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede apreciar que la empresa Flota Galeras para el último periodo de análisis 2022 el valor del enfoque cliente de la empresa es de: \$1.621.118.000

Tabla 30. Enfoque cliente de la empresa periodo 2021 y 2022

	Año 2021	Año 2022
Gastos de Servicio/cliente	0	0
Gastos de servicio	0	0
Número de Clientes	900	900
Gastos de apoyo	0	0

Ventas Anuales/Clientes	1.327.918.000	1.621.118.000
Capital del enfoque Cliente		1.621.118.000
	Año 2021	Año 2022
Empleados dedicados a la atención	0,36	0,36
Número de empleados	3	3
Frecuencia de repetición del servicio	10	10
Numero de sedes de la empresa	1	1
Número de contratos de servicio	0,93	0,96
Valor del componente financiero		1.556.273.280

C. ENFOQUE HUMANO

Este tipo de enfoque dentro del método del Navegador de Skandia, ilustra las inversiones que tiene la empresa Flota Galeras para el desarrollo del talento humano. Al igual que los demás enfoques está compuesto por un valor absoluto y un coeficiente de este.

Evaluación del capital del enfoque humano

Gastos de Formación: Determina la proporción de los gastos que la empresa invierte en formación, llamándose a esto, capacitaciones y educación de los empleados. En la empresa Flota Galeras se destinó un rubro para esta actividad en el año 2022 por un valor de \$4.000.000 de pesos, los cuales se destinaron para capacitación de nueva normativa a los empleados.

Evaluación de eficiencia del enfoque humano

- **Promedio de años de servicio:** Determina la proporción en tiempo que tienen los empleados con respecto al total de años de servicios que tiene la empresa en el mercado. De acuerdo con el balance social se tomó el rango de mayor participación, en donde se tiene que el 60% de los empleados llevan de antigüedad entre 1 a 5 años.
- **Índice de Rotación de Empleados:** Establece la proporción de personas que han salido o ingresado en un periodo de tiempo con relación al total de personal. En la empresa Flota Galeras la rotación es del 25% las dos causas son renuncia voluntaria y despido.

Tabla 31. Enfoque humano de la empresa periodo 2021 y 2022

	Año 2021	Año 2022
Gastos de formación	0	\$ 4.000.000,00
Capital enfoque humano		\$ 4.000.000,00
	Año 2021	Año 2022
Índice de rotación de empleados	0,25	0,25
Promedio de años de servicios	0,60	0,60
Valor del capital del enfoque humano		\$ 4.000.000,00

D. ENFOQUE PROCESOS

La eficiencia operativa y la calidad de los procesos internos son indicadores directos del capital intelectual de una empresa, este enfoque considerará la optimización de procedimientos, la innovación en procesos y la capacidad para adaptarse a cambios, elementos que reflejan la efectividad del conocimiento organizacional.

Evaluación de capital del enfoque de procesos

- Gastos de Administración/Empleados: Muestra la proporción que tienen los gastos administrativos con relación al total de empleados de la empresa.
- Ventas/Empleados: Ilustra la proporción que tienen las ventas en relación con la cantidad de empleados de la empresa.

Evaluación de eficiencia del enfoque de procesos

- Gastos de Administración/Activos Manejados: Determina la proporción que tienen los gastos administrativos por los activos manejados de la empresa, estos están representados en propiedad, planta y equipos.
- Gastos de Administración/Ingresos Totales: Establece la relación que generan los gastos administrativos en el total de los ingresos de la empresa.

Tabla 32. Enfoque de procesos de la empresa periodo 2021 y 2022

	Año 2021	Año 2022
Gastos de Administración / Empleados	19.396.048	21.135.766
Gastos de Administración		

	232.752.576	253.629.188
Ventas/empleados	112.974.929	137.699.853
Ventas	1.355.699.143	1.652.398.230
Número de Empleados	12	12
Capital enfoque de proceso		116.564.087
	Año 2021	Año 2022
Gastos de Administración / Propiedad planta y equipo	0,121777569	0,113732101
Propiedad planta y equipo	159.274.390	185.838.171
Gastos de Administración / Ingresos Totales	0,17	0,15
Ingresos Totales	1.383.479.513	1.683.668.050
		0,26
Valor del capital del Componente de Proceso		30.816.392

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede observar que en la empresa Flota Galeras, para el último periodo de análisis 2022 el valor del enfoque proceso de la empresa es de \$116.564.087.

Los indicadores de la eficiencia del enfoque proceso calculado, permiten calcular el valor del capital del enfoque proceso, ya que se multiplica por el capital del enfoque proceso, por ende; para el año 2022 el coeficiente de eficiencia financiera es de 0,26.

E. ENFOQUE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Este enfoque se centrará en la capacidad del capital intelectual para impulsar el crecimiento sostenible y el desarrollo a largo plazo de la empresa, se explorarán iniciativas de formación, la retención de talento y cualquier aspecto que influya en la expansión y la evolución positiva de Flota Galeras.

En cada uno de estos enfoques, se utilizará información financiera y administrativa proporcionada por la empresa como base para la medición del capital intelectual. Este análisis integral proporcionará una visión detallada de cómo el conocimiento interno contribuye a la creación de valor y a la posición competitiva de la empresa Flota Galeras en el mercado.

Evaluación de Capital del Enfoque de Crecimiento y Desarrollo

- **Gastos Marketing/Clientes:** Determina los gastos que incurre la empresa en relación con los clientes que la conforman, en la empresa FLOTA GALERAS no se realiza ninguna inversión frente a esta temática, pues únicamente se efectúa lo considerado como urgente.
- **Gastos en formación/Empleados:** Establece la proporción que tienen los gastos en formación en relación con el total de empleados que tiene la empresa. Durante el año 2022 la empresa para formación y capacitación dispuso un valor de \$4.000.000 es recomendable que la unidad productiva invierta más en sus empleados, ya que estos son el activo más importante de la organización.

Evaluación de eficiencia del Enfoque de Crecimiento y Desarrollo

- **Participación en horas de formación:** Determina la proporción en horas que un empleado le invierte a una formación. Teniendo en cuenta el rubro presupuestado por cada empleado, se puede asumir que de su jornada laboral a lo largo del 2022 invirtió 10 horas en su formación y/o capacitación.
- **Gastos de formación/gastos administrativos:** este indicador muestra la proporción del gasto en formación sobre el gasto administrativo.

Tabla 33. Enfoque de crecimiento y desarrollo

	Año 2021	Año 2022
Gasto en Marketing/Clientes	0	0
Gasto de ventas	0	0
Número de Clientes	900	900
Gasto en formación/empleados	333.333	333.333
Gastos de formación	4.000.000	4.000.000
Número de empleados	12	12
Capital enfoque Crecimiento y Desarrollo		333.333
	Año 2021	Año 2022
Participación de horas de formación	0,3	0,3
Gasto en formación/Gastos Administrativos		
	0,0172	0,0158
Gasto de formación	4.000.000	4.000.000
Gastos de administración	232.752.576	253.629.188
		0,3158
Valor del Capital Enfoque Crecimiento y Desarrollo		3.666.667

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede apreciar que la empresa Flota Galeras, para el último periodo de análisis 2022 el valor del enfoque de crecimiento y desarrollo de la empresa es de \$ 3.666.667. Los indicadores de la eficiencia del

enfoque proceso calculado, permiten calcular el valor del capital del enfoque crecimiento y desarrollo, ya que se multiplica por el capital del crecimiento y desarrollo, por ende; para el año 2019 el coeficiente de eficiencia financiera es de 0,3158.

El método Navegador Skandia se revela como una estrategia integral que respalda los enfoques financieros, destacando su capacidad para aportar un valor significativo en la determinación del valor contable de una empresa. Este aspecto se establece como un vínculo fundamental entre dos metodologías: la tradicional y aquel objeto de estudio en la presente investigación.

Con el propósito de brindar claridad y facilitar la comparación con el método tradicional, se presenta a continuación un cuadro resumen del método Navegador Skandia. Este resumen servirá como herramienta visual para identificar las diferencias clave entre ambos enfoques y comprender de manera más accesible el impacto y las ventajas inherentes al método Navegador Skandia en el ámbito financiero de la empresa.

Tabla 34. Resumen enfoques

ENFOQUE	CAPITAL	ÍNDICE DE EFICIENCIA	VALOR DEL COMPONENTE
Financiero	- 1.360.177.603,00	0,149	- 202.666.462,85
Cliente	1.556.273.280,00	0,933	1.452.002.970,24
Humano	4.000.000,00	0,328	1.312.000,00
Procesos	30.816.391,76	0,710	21.879.638,15
Crecimiento y desarrollo	3.666.666,67	0,020	73.333,33
VALOR COMPONENTE			- 1.677.934.404,57

Los resultados obtenidos ponen en evidencia la necesidad urgente de que en la empresa Flota Galeras reinvente su enfoque en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). No basta con dar prioridad a la ejecución de actividades dirigidas al logro de un objetivo social; sino que asume como empresa una obligación que no se limita exclusivamente a clientes, contratistas y proveedores, ya que se extiende al entorno social, económico y cultural en el que se desenvuelven.

Como se ha resaltado a lo largo de este trabajo, es crucial que la empresa Flota Galeras diseñe, estructure e implemente un área dedicada al talento humano. Esta medida facilitará la organización y aplicación efectiva de la contabilidad del talento

humano, ya que resulta evidente que este constituye el activo más fundamental de la empresa. El desempeño y la dirección de la compañía están intrínsecamente ligados a la calidad y compromiso de su capital humano, subrayando la importancia de gestionar este recurso con la atención y estrategias adecuadas.

4.2.1.4 Proceso de comunicación se realiza con el Balance Social. Definición: Es un proceso continuo que busca la integración del trabajador a la empresa y la identificación de éste con sus objetivos y metas.

Cálculo:

Índice comunicaciones para lograr sentido de pertenencia.	No. De boletines o periódicos, No. de carteleras, No. correos electrónicos, No. memorandos, No. comunicaciones externas.
---	--

Con respecto a este indicador, se llega a la conclusión de que la empresa Flota Galeras utiliza principalmente el correo electrónico como medio de comunicación con su equipo de trabajo, empleándolo mayormente para enviar información y solicitudes específicas, en lugar de mensajes que fomenten la empatía y fortalezcan el sentido de pertenencia. Como resultado, se recomienda el diseño e implementación de formas de comunicación más efectivas que promuevan un ambiente laboral más positivo y colaborativo.

Con el objeto de realizar un seguimiento a un plan de desarrollo dentro de la empresa, se pueden utilizar diferentes herramientas administrativas y gerenciales, con el fin de que los diversos mecanismos refuercen la permanencia de la entidad. Las empresas también poseen unos objetivos mucho más amplios que los económicos para asegurar su permanencia y el bienestar de los sistemas sociales existentes, los cuales son evaluados periódicamente con el propósito de controlar su comportamiento y la continuidad de las políticas sociales que las empresas adoptan de forma voluntaria.

Uno de estos instrumentos de gestión que permite evaluar el cumplimiento dentro de la responsabilidad social es el Balance social. Este es un instrumento en el que se registran en términos cuantitativos o cualitativos el desempeño de una empresa; el cual sirve para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas. Este debe ser presentado al final de un periodo junto con el balance financiero de la entidad. Esto permite a la gerencia definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, además de planificar acciones con tendencia a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores³³.

³³ OIT. Manual de Balance Social. Asociación Nacional de Industriales. Medellín, Colombia. Ed.1. 2001.

De acuerdo con la problemática identificada dentro de la empresa Flota Galeras, se necesita disponer de la información del área de recursos humanos y de los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente por medio de un seguimiento, evaluación de logros y dinámicas de cambio, que se deben llevar a cabo en esta área con relación a la comunidad, con el fin de que esto le permita crecer y desarrollarse, logrando tener toda la información necesaria para analizar el impacto interno y externo de las diferentes áreas de la organización.

A continuación, se presenta el Balance Social bajo el Modelo Skandia para la EMPRESA FLOTA GALERAS. Para la implementación de esta herramienta se tomó la base de datos de la parte administrativa teniendo en cuenta que es la información que la empresa facilitó para la realización del presente trabajo. Para la realización de este balance social y de acuerdo con el modelo Skadia, se agruparon los indicadores teniendo en cuenta los cuatro principios mencionados dentro del indicador, cabe mencionar que la parte conceptual y estructural de dichos indicadores se tomaron en base al manual de balance social de la Organización internacional de trabajo:

Comunicación: Publicidad y páginas web. Definición: Hace referencia a la inversión que realiza la empresa en cuestiones de publicidad y pagina web, con el fin de ejercer las funciones de fortalecimiento de imagen corporativa y fortalecimiento de su posicionamiento en el mercado.

Calculo:

$$\text{Índice en publicidad y pagina web} = \frac{\text{Total gastos en publicidad}}{\text{Total otros gastos}} * 100$$

Tabla 35. Indicador Inversión en publicidad y páginas web

ÍNDICE EN PUBLICIDAD Y PAGINA WEB		
Total gastos en publicidad	2.000.000	8%
Total otros gastos	23.600.000	

Al aplicar el indicador de publicidad y presencia en la página web en la empresa Flota Galeras, se obtiene un resultado del 8%, lo que indica la necesidad de aumentar la inversión en estos aspectos. En la actualidad, la publicidad desempeña un papel indispensable en el posicionamiento de una organización y las redes sociales, en particular, han adquirido una importancia significativa como medios de difusión a nivel regional, nacional e incluso mundial. Al utilizar de manera efectiva estos recursos, se pueden obtener beneficios notables que se reflejan en resultados monetarios favorables para la empresa.

Comunicación y Correspondencia

Definición: Hace referencia a la inversión que realiza la empresa en cuestiones implementación del proceso de correspondencia con el fin de mejorar el manejo de documentación y archivo de información, con el objeto de fortalecer y mejorar los canales de información.

Calculo:

$$\text{Índice proceso de correspondencia} = \frac{\text{Total gastos en correspondencia}}{\text{Total gastos}} * 100$$

Tabla 36. Indicador proceso de correspondencia

ÍNDICE PROCESO EN CORRESPONDENCIA		
Total gastos en correspondencia	3.850.000	16%
Total otros gastos	23.600.000	

Tras aplicar este índice en Flota Galeras y obtener un resultado del 16%, se ha determinado que la empresa requiere la creación de un área específica o la asignación exclusiva de una persona para gestionar la documentación y el archivo. Esta información alberga datos que resultan fundamentales para todas las unidades productivas. La implementación eficiente de este proceso podría conducir a mejoras significativas en otras áreas de la empresa, optimizando así los procesos operativos en su conjunto.

En base a la explicación detallada y cálculo exhaustivo de cada uno de los indicadores, se ha diseñado la estructura del balance social que refleja la situación actual de la empresa Flota Galeras. El propósito de este balance es proporcionar a la administración una visión clara de la importancia de esta herramienta, con el fin de establecer metas y planes estratégicos que impulsen el crecimiento y mejora continua de la unidad productiva. Se espera que este análisis contribuya a la implementación de medidas efectivas tanto de contingencia como de desarrollo a largo plazo.

Tabla 37. Balance social de talento humano para la empresa FLOTA GALERAS

BALANCE SOCIAL DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS PERIODO 1 ENERO 2023 - 31 DICIEMBRE 2023		
PRIMER PRINCIPIO (PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES)		
No.	INDICADORES	PORCENTAJE
1	DE GENERO	

1.1	HOMBRES	42%
1.2	MUJERES	58%
2	DE EDAD POR GENERO	
2.1	19 - 25 AÑOS	33%
2.2	25 - 35 AÑOS	42%
2.3	35 - 45 AÑOS	17%
2.4	45 - 50 AÑOS	8%
2.5	60 AÑOS EN ADELANTE	0%
3	NIVEL EDUCATIVO POR GENERO	
3.1	PRIMARIA	0%
3.2	SECUNDARIA	25%
3.3	TÉCNICA	42%
3.4	UNIVERSITARIA	33%
4	TIPO DE VINCULACIÓN LABORAL	
4.1	CONTRATO A TERMINO FIJO	50%
4.2	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	33%
4.3	CONTRATO POR OBRA LABOR	0%
4.4	CONTRATO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	17%
5	CARGA PRESTACIONAL DE LOS TRABAJADORES	
5.1	SUELDOS	79%
5.2	RECREACIÓN	0,70%
5.3	CAPACITACIONES	0,01%
6	AUSENTISMO	
6.1	ENFERMEDAD COMÚN	2%
6.2	MATERNIDAD	0%
6.3	ACCIDENTALIDAD	0,28%
6.4	ENFERMEDAD PROFESIONAL	0%
6.5	OTRAS CAUSAS DE AUSENTISMO	0,17%
7	ROTACIÓN DEL PERSONAL	
7.1	RENUNCIA	25%
7.2	DESPIDO	8%
8	SELECCIÓN DEL PERSONAL	
8.1	CONVOCATORIA	75%
8.2	RECOMENDACIÓN	25%
9	JORNADA LABORAL	
9.1	HORAS EXTRAS TRABAJADAS	N/A
9.3	VACACIONES	100%
10	SALARIOS Y PRESTACIONES	
10.1	SALARIOS	100%
10.2	MANEJO DE NOMINA	100%

10.3	PRESTACIONES	22%
11.1	COMUNICACIÓN PARA LOGRAR SENTIDO DE PERTENENCIA	N/A
11.3	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	75%
11.4	ASENSOS O PROMOCIONES	0%
11.5	PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA LABORAL	N/A
TERCER PRINCIPIO (COSTOS SOCIALES)		
12.1	NIVEL DE ANTIGÜEDAD DE LOS TRABAJADORES	100%
12.2	MOTIVACIÓN POR ESTUDIO	0%
12.2	INNOVACIÓN DE LA EMPRESA	2%
12.4	PROGRAMAS SOCIALES	N/A
CUARTO PRINCIPIO (GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN)		
13.1	INVERSIÓN EN PUBLICIDAD Y PAGINAS WEB	8%
13.2	PROCESO DE CORRESPONDENCIA	16%

4.3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS S.A.

En el análisis exhaustivo de la estructura organizativa de la empresa Flota Galeras, se ha identificado una serie de falencias significativas en el área de talento humano, estas deficiencias, claramente perceptibles, podrían tener un impacto negativo en el desarrollo óptimo de la empresa en su conjunto. Es esencial destacar que el área de talento humano desempeña un papel crucial en todas las facetas de la organización, siendo particularmente relevante en la intersección con la contabilidad.

La falta de un control efectivo y una administración eficiente de los recursos humanos se revela como un desafío clave que la empresa debe abordar de manera prioritaria. Dada la importancia de los recursos humanos como uno de los activos más valiosos de cualquier organización, se hace necesario implementar medidas que fortalezcan esta área y maximicen su contribución al progreso empresarial.

Un aspecto fundamental que no debe pasar desapercibido es el capital intelectual de la empresa, este capital derivado de la experiencia y la formación del talento humano constituye un pilar fundamental para el crecimiento y el mantenimiento de ventajas competitivas en el mercado. Por consiguiente, se propone el desarrollo planificado y sostenible de este capital como una estrategia clave para potenciar la posición de la empresa Flota Galeras.

Con el objetivo de abordar estas falencias y promover una gestión más efectiva del talento humano, se propone la implementación de un plan de acción integral. Este

plan incluiría, en primera instancia, medidas para establecer un control más riguroso sobre las actividades del área de talento humano, asegurando una asignación óptima de recursos y una mayor eficiencia en los procesos internos. Además, se recomienda la implementación de programas de desarrollo profesional y capacitación continua para el personal, con el fin de fortalecer el capital intelectual de la empresa, esto no solo mejorará las habilidades individuales de los empleados, sino que también contribuirá al crecimiento general de la organización.

La identificación de las falencias en el área de talento humano de la empresa Flota Galeras presenta una oportunidad para el crecimiento y la mejora. Al abordar estas deficiencias a través de un plan de acción integral, la empresa puede no solo optimizar su funcionamiento interno, sino también consolidar su posición en el mercado mediante la potenciación de su capital intelectual. Este enfoque estratégico, centrado en el recurso humano, es esencial para generar un valor empresarial sostenible a largo plazo.

El Modelo Navegador de Skandia, desarrollado por Leif Edvinsson y Michael S. Malone en 1996, es una metodología para medir y gestionar el conocimiento dentro de una organización. Este modelo se ha utilizado para evaluar y cuantificar el capital intelectual de una empresa, reconociendo que el conocimiento y la información son recursos estratégicos fundamentales.

El modelo se basa en la idea de que el capital intelectual de una empresa puede dividirse en tres categorías principales:

Capital Humano: Se refiere al conocimiento, habilidades y experiencia de los empleados de la organización. Incluye tanto el conocimiento tácito (experiencia personal, habilidades específicas) como el conocimiento explícito (documentación, manuales).

Capital Estructural: Representa los activos organizativos que facilitan la creación y transferencia de conocimiento. Esto incluye sistemas, procesos, patentes, bases de datos y cualquier otra infraestructura que contribuya al desarrollo y aplicación del conocimiento.

Capital del Cliente: Este se refiere al valor que la empresa obtiene de sus relaciones con los clientes. Incluye la lealtad del cliente, la reputación de la marca, y la retroalimentación del cliente, entre otros aspectos.

Estas tres categorías se visualizan como los "navegadores" que guían la dirección de la empresa hacia el éxito. El modelo busca proporcionar a los directivos una comprensión más completa de los recursos intangibles que impulsan el rendimiento de la organización.

Además, el Modelo Navegador de Skandia a menudo se representa mediante un

"barco", donde el conocimiento y la información son considerados el viento que impulsa la nave hacia adelante. Los "navegadores" mencionados anteriormente son los instrumentos de navegación que ayudan a la empresa a navegar por las aguas del mercado y la competencia.

A continuación, se presenta el análisis de las medidas descriptivas para cada uno de los cargos en las áreas laborales de talento humano. De acuerdo con cada componente, en el que se mide la capacidad de atraer y contratar talento, el valor esperado de cada uno de los ítems está evaluados. La evolución y transformación en la empresa son los resultados del proceso evaluado.

Tabla 38. Medidas descriptivas para cada cargo

FASE	PROPÓSITO	PARTICIPANTES	CAPACIDADES	EVIDENCIAS DE ÉXITO	TIEMPO	PRESUPUESTO
Gestión de organización	Reclutamiento de colaboradores teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y requisitos solicitados	Equipo de gestión de talento humano Contar con los respectivos jefes de la empresa Líderes de implementación del modelo de gestión de talento humano	Identificar competencias necesarias para el éxito de la empresarial Elaborar manuales de competencia Implementar planes de evaluación de competencias	Manual de competencias Selección de candidatos postulados Resultado de trabajadores vinculados	Se llevara a cabo en 6 meses	\$70.000.000
Procesos de medición de talento humano	Proveer opciones de desarrollo laboral	Jefes de área de trabajo	Elaborar planes de desarrollo	Implementar planes de evaluación de competencia	1 mes	\$15.000.000
Procesos	Detectar	Se basa	determinar	valor agregado a la	3	\$3.900.000

o de Evaluación	problemas que puedan surgir y encontrar maneras de resolverlos	en evaluar el rendimiento del colaborador durante la capacitación	en qué medida se están cumpliendo las metas de calidad que se fijan en los estándares,	empresa cuantificado para la gestión de talento humano basado en competencia	meses	
Proceso de Comunicación	Propósito de brindar claridad y facilitar la comparación con el método tradicional,	informar, generar acciones, crear un entendimiento o transmitir cierta idea	Tienen como función entregar información verídica y confirmada por más de tres fuentes.	Información por parte de los directivos de la empresa	1 mes	\$3.666.667
Evaluación de enfoque financiero	Evaluaciones por parte de jefes de la empresa	Líderes de la implantación de talento humano para la empresa	Programación de actividades para cumplimiento de metas	Tener en cuenta los indicadores de proceso	1 mes	3.000.000
Evaluación de enfoque de clientes	La satisfacción del cliente por los servicios prestados	Basado a una serie de criterios establecidos por la empresa,	Registrar además los resultados de dicha evaluación.	Valor agregado a la empresa	2 meses	\$2000.000
Evaluación de enfoque	La evaluación de desempeño	Mejor visión del rendimiento de cada uno	evaluación de comportamientos	Alcanza sus metas o qué tan alineado está con los valores	3 Meses	\$ 1.300.000

humano	eño es una herramienta que ayuda a mejorar la gestión de los recursos humanos	de los colaboradores.		corporativos o las funciones propias del cargo que ocupa.		
Evaluación de enfoque de procesos	Gestionar las actividades y recursos que necesitan como un proceso	Esta metodología de trabajo o principio de la calidad	Entender bien el concepto. Saber aplicarlo en la organización	Existirán muchísimos menos fallos internos que repercutan a otro proceso o al cliente final.	3 meses	\$1,300,000
Evaluación de crecimiento y desarrollo	Proveer implementar mejoras de desarrollo personal	líder de la implementación del modelo de gestión de talento humano	Implementar planes para crecimiento	Planes de desarrollo divulgados	3 meses	\$2.000.000

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos del diagnóstico de diversas matrices, indican que la empresa ha administrado eficientemente sus recursos, reflejando utilidades considerables en sus estados financieros. Sin embargo, se destaca una deficiencia en el ámbito laboral, el desconocimiento por parte de la administración sobre el verdadero significado del área de talento humano, ha llevado a mantener procesos débiles e inadecuados, afectando el cumplimiento y la planificación de las obligaciones laborales. Este aspecto repercute directamente en la futura salud financiera, ya que el capital humano se posiciona como uno de los activos más cruciales de la organización.

Evidentemente la empresa no ha realizado una valoración del capital intelectual, el cual es un activo intangible esencial, impidiendo así la elaboración eficaz de un balance social que refleje la calidad y satisfacción del talento humano. La implementación del modelo SKANDIA facilita la medición a través de indicadores, permitiendo a la entidad identificar las necesidades de sus trabajadores y diseñar medidas para su bienestar. Sin embargo, algunos indicadores no son aplicables actualmente, dado que la empresa aún no ha establecido estrategias con su equipo de trabajo para coordinar y trabajar hacia objetivos comunes.

~~Por ello,~~ el modelo SKANDIA, orientado a que la empresa Flota Galeras genere valor en el mercado, sugiere la necesidad de ajustes adiciones y modificaciones, priorizando aspectos, entre los cuales podemos encontrar: ofrecer calidad de trabajo en equilibrio con la vida extra laboral; favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo; proporcionar empleos estables cuando sea posible; fomentar el crecimiento intelectual y profesional de los trabajadores; facilitar asistencia para la salud y el bienestar del equipo de trabajo, más allá de lo exigible; proporcionar información integral sobre la empresa; reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados y finalmente implementar estrategias de control, evaluación continua y capacitación/formación.

RECOMENDACIONES

La presente investigación ofrece valiosas recomendaciones a la empresa Flota Galeras con el objetivo de fortalecer su gestión en el ámbito del talento humano y mejorar la eficiencia operativa. A continuación, se detallan las recomendaciones sugeridas:

Implementar un Área de Talento Humano: Se sugiere la creación, diseño y estructuración de un área dedicada al talento humano, esta medida resulta indispensable para potenciar este activo intangible a través de estrategias que incluyan la implementación de un sistema integral de incentivos y compensaciones, tanto monetarias como no monetarias; la introducción de este sistema busca no solo mejorar la productividad, sino también fomentar un mayor compromiso laboral por parte del personal.

Fortalecer la Estructura Organizacional: Para mejorar la eficiencia operativa, se propone el fortalecimiento de la estructura organizacional mediante el diseño y la implementación de manuales de funciones, procesos y procedimientos, estos documentos proporcionarán una guía clara sobre las responsabilidades de cada puesto, los procesos internos y los procedimientos operativos, contribuyendo así a una gestión más eficiente y transparente.

Implementar el Sistema de Control Interno: Dado que el sistema de control interno es crucial en todas las áreas de la empresa, se recomienda su implementación en Flota Galeras, esto permitirá fortalecer la evaluación continua de los procesos y facilitará la ejecución de planes de acción ante cualquier adversidad, el sistema de control interno actuará como una herramienta preventiva, manteniendo a la empresa en estado de alerta y asegurando un funcionamiento eficaz y confiable.

Adaptar la Contabilidad del Talento Humano y Balance Social: La recomendación principal es la implementación de una contabilidad del talento humano que se enfoque en valorizar el capital intelectual de la empresa, se propone utilizar el balance social como punto de partida, midiendo el manejo a través de indicadores específicos; estos indicadores permitirán establecer metas y proporcionar planes de mejoramiento en periodos específicos, garantizando un enfoque proactivo y estratégico hacia la gestión del talento humano.

Estas recomendaciones buscan fortalecer la posición de la empresa Flota Galeras en el mercado, asegurando una gestión efectiva de su capital intelectual y creando bases sólidas para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

AGÜERO, Javier., y CUELLAR, José. Gestión del Talento Humano. Bogotá, Colombia: Javegraf. Disponible en: http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9hZG1pbmlzdHJhY2lvbl9lbXBvZXNhcy9nZXN0aW9uX2RibF90YWxlbmRvX2h1bWFuby91bmlkYWRFMS8=

ÁLVAREZ CASAS, Karen, GONZÁLEZ MONTEALEGRE, Eliana. Diseño de la gestión del talento humano para cumplir con requisitos del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá. Bogotá: Universidad Libre Seccional Bogotá. 2012. 118p.

ALVIZ PAZOS, Susi Modelo de gestión del talento humano por competencias para mejorar las redes de aprendizaje colaborativo, en los estudiantes del octavo semestre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, 2018. Bogotá. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 96p.

APD. Los 10 procesos que forman parte de la gestión del talento humano. 2019. <https://www.apd.es/gestion-del-talento-humano/>

BURBANO, E. (s/f). En Revista Universidad del Valle.

CABRERA RAMOS, Nelson Javier Representante Legal de la Empresa Flota Galeras S.A.S. 2022.

CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio, NARANJO VALENCIA, Julia Clemencia, ÁLVAREZ GIRALDO, Claudia Milena. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. 2010. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>

CREATIVE COMMONS. Atribución no comercial sin derivadas 2.5 Colombia (CC BY-NC-ND 2.5 CO) [En línea]. 2022. [Consultado el 17 de 06 de 2022]. Disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/>

CASTRO OLIVA, Pahula Andrea, CASTILLO PASTUZAN, Harold Sebastián, SOSAPANTA ARENAS, Adriana Stefany, OJEDA MORA, María Fernanda. Diseño de una empresa en seguridad y salud en el trabajo en el municipio de Túquerres – Nariño. Universidad CES. 2011. 113p.

CORONEL MINO, Rafael. Proyecto de implantación de gestión de talento humano en un proyecto de Catering serie Sangay. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular De Loja, 2008.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W.; AGEA, Alicia Escamilla. El comportamiento humano en el trabajo. 2003.

Empresas de Transporte de pasajeros en Colombia. Disponible en: <https://www.horariodebuses.com.co/empresas-de-transporte.html>

ESTATUTOS Empresa Flora Galera S.A.S. Disponible en:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10688>

ELEMPLEO. Evaluación de desempeño vs. Gestión del desempeño: ¿cuáles son sus diferencias?. [En línea]. Disponible en: <https://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/evaluacion-de-desempeno-vs-gestion-del-desempeno-cuales-son-sus-diferencias-5513>

GUERRERO, D. Y RIASCOS, S. 2008. Diseño e implementación del proceso de gestión humana para la empresa transporte internacional Galeras limitada como requisito para obtener la certificación en el sistema de gestión de control y seguridad. SIREDA. Universidad de Nariño. <http://sireda.udenar.edu.co/id/eprint/5511>

JIMÉNEZ AGUIRRE, Rubiela. Contabilidad: responsabilidad social - gestión humana. Contabilidad: responsabilidad social - gestión humana. Lúmina, núm. 13, 2012. Universidad de Manizales, Colombia

IRIBARREN PESCI. La encrucijada del abogado societario. 2022. [Consultado el 17 de 06 de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/1992/59300>

MARTÍNEZ BRAVO, Alexander, NÚÑEZ ESTUPIÑÁN, Gicele Diseño de un plan de sucesión del talento humano en las áreas de contabilidad al interior de las Dependencias de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. 2018. Universidad del Valle.

MENTU. Importancia de las políticas organizacionales. 2020. Disponible en: <https://www.mentu.com.py/blog/1221/importancia-de-las-politicas-organizacionales#:~:text=Toda%20organizaci%C3%B3n%20precisa%20contar%20con,son%20las%20llamadas%3A%20pol%C3%ADticas%20organizacionales.>

MOJERON SANTISTEBAN, Maryury Y CAMPOZANO, Gina. Propuesta metodológica para mejorar la planeación estratégica de la unidad de talento humano del GAD de Jipijapa. [Repositorio Digital Unesum]. 2022. Posgrado. Pg, 129. [Consultado el 17 de 06 de 2022]. DOI <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4037>

OIT. Códigos de trabajo, Leyes laborales. Decreto 1127 de 1991. Diario Oficial, 1991-04-30, núm. 39810, pág. 6 Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=22772&p_lang=es

PARDO ENCISO, Claudia Esmeralda y PORRAS JIMÉNEZ, Jaime Augusto. La gestión del talento ante el desafío de las organizaciones competitivas. Bogotá: Universidad de La Salle. 2011.

PEÑA Luis, CAICEDO, Eduvel. Elaboración de un plan de mejora para el área de operaciones de la empresa de transportes especiales ACAR S.A de Cali. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Centro Sur. Palmira. 2020. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35349/ecaicedot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

QUESTIONPRO. ¿Qué es la investigación descriptiva? 2018. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva>

RAMOS, Carlos Alberto. Los paradigmas de la investigación científica. 2015. Disponible en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

RUNT. Normatividad Registro Nacional de Empresas de Transporte. 2009 – 2021. Disponible en: <https://www.runt.com.co/node/2014>

SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto, COLLADO FERNÁNDEZ, Carlos, BAPTISTA, Lucio. Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. México. D.F. 2003. Disponible en: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

SANTACRUZ, Marta. La productividad del sector servicios en Pasto 2019. 24-40p. Disponible en: <https://fdocuments.net/document/laproductividaddelsectoreserviciosenpasto-3640468.html>

URRUTIA GUEVARA, Jeannette Amparito, GUEVARA NARANJO, Marco Vinicio. Repositorio Institucional UNIANDES. 2017. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5659>

YELA ESCOBAR, Carlos Patricio. Diseño de un modelo de gestión de talento humano para elevar la calidad operativa de la empresa Pintufer. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 2011. 120p.

ANEXOS

Anexo A. Formato de entrevista dirigida a Representante Legal

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**DISEÑO DE CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA
EMPRESA FLOTA GALERAS**

Entrevista dirigida a Nelson Javier Cabrera representante legal

Objetivo: Conocer el manejo de contabilidad de talento humano en la empresa Flota Galeras.

1. ¿Qué tipos de contratos laborales maneja la empresa Flota Galeras?
2. ¿Cuántos empleados tiene la Empresa Flota Galeras?
3. En cuanto a los contratos del personal en la empresa Flota Galeras ¿cuántos son directos y cuántos son indirectos?
4. ¿Cuáles son las fechas especiales que se les celebra a los colaboradores de la empresa Flota Galeras?
5. ¿De qué funciones se encargan las finanzas administrativas de la Empresa Flota Galeras?
6. ¿Qué herramientas tecnológicas se maneja en el área de Talento Humano en la empresa Flota Galeras?
7. La empresa Flota Galeras ¿qué métodos tiene para capacitar a los colaboradores?
8. ¿Cómo puede Talento Humano orientar correctamente un proceso de selección para la Empresa Flota Galeras?
9. ¿Cuáles son los errores comunes al gestionar los recursos humanos en la empresa Flota Galeras?
10. ¿Cuáles son las estrategias que maneja Talento Humano en la empresa Flota Galeras?

¡GRACIAS POR LA COLABORACIÓN!

Anexo B. Formato de entrevista dirigida al área de Talento Humano

UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**DISEÑO DE CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA
FLOTA GALERAS**

Objetivo: Evaluar si la empresa Flota Galeras gestiona capital de los recursos humanos para el bienestar de los colaboradores; si existe una buena relación, comunicación, dominio de funciones, capacitaciones, es decir; si dentro de dicha empresa el talento humano funciona adecuadamente.

Fecha: 04 de abril 2022

Nombre: Johana Mafla

Cargo: Líder encargado del SG- (SST).

Para la presente investigación se ha utilizado el instrumento de entrevista, que se Indica a continuación:

1. ¿Qué capacitaciones se maneja en la empresa Flota Galeras?
2. ¿Cuáles son las políticas formalmente planteadas en la empresa Flota Galeras?
3. ¿Cuál es el principal objetivo de la administración de personal de la empresa Flota Galeras?
4. ¿Qué evalúa la empresa Flota Galeras a los aspirantes a un puesto?
5. ¿Qué políticas tiene en marcha respecto al reclutamiento interno y externo la empresa Flota Galeras?
6. ¿Cómo es la relación de talento humano con respecto a otras áreas en la empresa Flota Galeras?
7. Desde su experiencia ¿Qué acciones llevaría a cabo para motivar a un departamento?
8. En la empresa Flota Galeras ¿cómo logran la comunicación efectiva entre las diferentes áreas de trabajo?
9. ¿Cuál es el proceso de planificación estratégica de la unidad de talento humano en la empresa Flota Galeras?
10. ¿El responsable de talento humano demuestra conocimiento y dominio en sus funciones en la Empresa Flota Galeras?

¡GRACIAS POR LA COLABORACIÓN!

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG MIE: 810.109.2007-7 VILLACA MAHURRIEN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, junio 18 de 2024

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **DISEÑO DE CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS**, presentado por el autor **WILSON ARNANDO TORO** del Programa Académico **CONTADURIA PUBLICA** al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



(Firma del Asesor)

NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR(A) LUZ NAYIBE ARCOS

Número de documento 59.819.761 de Pasto

Programa académico Contaduría Pública

Teléfono de contacto 3004771892

Correo electrónico lnarcos@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NE: 001 109 207 7</small> <small>VIA SAN MARTÍN 8172</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: WILSON ARNANDO TORO	Documento de identidad: C.C. 1.085.250.746
Correo electrónico: wilsonarmandotoro@hotmail.com	Número de contacto: 3183602698
Nombres y apellidos del asesor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Título del trabajo de grado: DISEÑO DE CONTABILIDAD DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA FLOTA GALERAS.	
Facultad y Programa Académico: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES – PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA	

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

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>MT: 0903 103 897 7</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola 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.

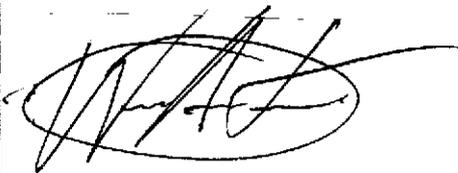
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato 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 17 días del mes de marzo del año 2023

	
	Nombre del autor: WILSON ARNANDO TORO
	
Nombre del asesor: Luz Nayibe Arcos Castillo	