

Proponer la elaboración de las políticas de gestión para el talento humano de la empresa Servimacons sas de la ciudad de Villavicencio.

Angie Fernanda Medina Ramírez

Ángela María Calderón Gómez

Damaris Guzmán Ladino

Lady Lorena Romero Vallejo

Mayerline Guevara Amaya

Grupo: 58

Tutor

Adrián Mauricio García Córdoba

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y Negocios

Administración De Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Colombia, diciembre de 2020

Tabla de contenido

Lista de tablas	4
Lista de ilustraciones	5
Resumen	7
Summary	9
Introducción	11
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Planteamiento del problema	15
Formulación del problema.....	16
Antecedentes	17
Justificación	19
Marco teórico	21
Marco legal	25
Metodología de la investigación	32
Enfoque.....	32
Tipo de investigación	35
Población	36
Muestra	36
Muestreo.....	37

Técnicas e instrumentos de recolección de información -----	37
Proceso recolección de información -----	37
Resultados -----	38
Resultados encuesta -----	38
Resultados entrevista-----	59
Recomendaciones -----	75
Conclusiones -----	91
Referencias bibliográficas -----	92
Anexos -----	97

Lista de tablas

Tabla 1. Valores para cálculo de la muestra	35
---	----

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Esquema de enfoque cuantitativo.....	33
Ilustración 2. Participantes encuesta.....	38
Ilustración 3. Pregunta 1	39
Ilustración 4. Pregunta 2	40
Ilustración 5. Pregunta 3	41
Ilustración 6. Pregunta 4	41
Ilustración 7. Pregunta 5	42
Ilustración 8. Pregunta 6	43
Ilustración 9. Pregunta 7	44
Ilustración 10. Pregunta 8	45
Ilustración 11. Pregunta 9	46
Ilustración 12. Pregunta 10	47
Ilustración 13. Pregunta 11	48
Ilustración 14. Pregunta 12	49
Ilustración 15. Pregunta 13	50
Ilustración 16. Pregunta 14	51
Ilustración 17. Pregunta 15	52
Ilustración 18. Pregunta 16	53
Ilustración 19. Pregunta 17	53

Ilustración 20. Pregunta 18	54
Ilustración 21. Pregunta 19	55
Ilustración 22. Pregunta 20	56
Ilustración 23. Pregunta 21	57
Ilustración 24: Pregunta 22	57
Ilustración 25. Pregunta 23	58
Ilustración 26. Pregunta 24	59

Resumen

El objetivo de este proyecto fue proponer la elaboración de la política general del talento humano de la empresa Servimacons SAS ubicada en el municipio de Villavicencio – Meta, así como la socialización de la importancia que tiene para el buen desarrollo de la organización en general y en particular para la optimización de los recursos humanos; se utilizó una metodología mixta, es decir, tanto con enfoque cualitativo, así como cuantitativo, las herramientas aplicadas respectivamente fueron la entrevista a la persona responsable de la dirección del área de talento humano y la encuesta la cual tuvo como muestra a 44 colaboradores tanto del área administrativa como del área operativa.

En el análisis de la entrevista se detectó que el área de talento humano cuenta con funciones importantes para su buen desarrollo, sin embargo, ha dejado de un lado procesos que son indispensables para conseguir personal que aporte valor a la organización y por tanto contribuyan al logro de los objetivos organizacionales, siendo este el caso de los procesos como el reclutamiento y la selección de personal, el proceso de diseño y análisis de cargos, adicional se basan en que las políticas no aportan a la motivación de los colaboradores, se tiene visión de la política general del talento humano solo como una ayuda a mejorar los procesos administrativos.

En el análisis de las encuestas aplicadas al personal de la empresa se encontró que los colaboradores no son tenidos en cuenta para ocupar nuevos cargos o vacantes existentes en la empresa, sino que se contrata personal externo, que algunos reciben o no el entrenamiento en el cargo, la mitad de los colaboradores manifiesta que no están siendo participes de los cursos y capacitaciones que imparte la empresa, que no estan disfrutando de su periodo de vacaciones en el tiempo que le corresponde y las mismas son interrumpidas por necesidad del servicio, que para

ellos es importante el apoyo de la empresa en su formación académica, algunas de la personas que estan en edad de jubilación desconocen los requisitos para acceder a la pensión.

Palabras claves: políticas, talento humano, planificación, organización, colaboradores.

Summary

The objective of this project was to propose the development of the general policy of human talent of the company Servimacons SAS located in the municipality of Villavicencio - Meta, as well as the socialization of the importance it has for the proper development of the organization in general and in particular for the optimization of human resources; A mixed methodology was used, that is, both with a qualitative as well as a quantitative approach, the tools applied respectively were the interview with the person responsible for the management of the human talent area and the survey which had as a sample 44 collaborators from both the administrative area and operational area.

In the analysis of the interview, it was detected that the human talent area has important functions for its proper development, however, it has put aside processes that are essential to get personnel that add value to the organization and therefore contribute to the achievement organizational objectives, this being the case of processes such as recruitment and selection of personnel, the process of design and analysis of positions, additionally they are based on the fact that the policies do not contribute to the motivation of employees, there is a vision of the general policy of human talent only as an aid to improve administrative processes.

In the analysis of the surveys applied to company personnel, it was found that collaborators are not taken into account to fill new positions or existing vacancies in the company, but that external personnel are hired, that some receive or do not receive training in the position, half of the collaborators state that they are not participating in the courses and training provided by the company, that they are not enjoying their vacation period in the corresponding time and they are interrupted due to the need for the service, which for them the support of the company in their academic training is important, some of the people who are of retirement age do not know the requirements to access the pension.

Keywords: policies, human talent, planning, organization, collaborators.

Introducción

Las organizaciones en su cambio consideran el talento humano como elemento clave debido a que es un factor estratégico en la dirección de personas, la planificación y la organización del mismo, relacionándolo de forma directa con la productividad de la organización; siendo esta última una de las preocupaciones más importantes en el cambio como lo menciona Luna Arocas (2018), por ello se hace necesario la comprensión de las personas en la organización y esto desde la perspectiva de disciplinas como la psicología y la sociología, esta nueva visión de la organización se dio gracias a la escuela humanista o teoría de las relaciones humanas; Elton Mayo quien desde la preocupación de la productividad y el elemento humano llevó a cabo experimentos acerca de la influencia de los aspectos psicosociales en la organización, se fundamentó en la necesidad de dar un valor más humano y democrático en la misma.

Las organizaciones no serían posible sin las personas, de esta manera ha surgido el área de gestión del talento humano, siendo este el caso de la empresa Servimacons S.A.S., pues desde hace aproximadamente un año siente la necesidad de crear el área, al ser un área relativamente reciente necesita de fortalecimiento que le permita mejorar y ser íntegra, por tanto, se busca desde la planificación de dicha área concretar sus objetivos a través del diseño y elaboración de la política general del talento humano. Como las demás áreas presentes en la organización, el área de talento humano tiene un papel relevante, su correcto funcionamiento inicia desde la organización y planificación, pues de esto depende que las actividades se den de una manera armónica y eficaz, permitiendo que la organización avance en su cambio desde la efectividad en el desempeño de las personas como lo plantean Murillo et al.(2010), teniendo en cuenta información clara sobre lo que

se espera de las personas dentro de la organización y sobre las normas y políticas bajo las cuales se deben desarrollar las diferentes actividades.

La organización y planificación del área de gestión humana contiene la planeación estratégica, la política general del talento humano y el análisis y diseño de cargos; conjuntamente tienen un rol importante en el proceso de la gestión del talento humano, orientan a definir qué tipo de recursos humanos permiten alcanzar los objetivos de la organización esto teniendo en cuenta los mismos objetivos del área, la interpretación y control de la eficiencia del personal, la descripción y registro de un puesto de trabajo (las actividades, los conocimientos, habilidades y aptitudes); todo esto aporta a la orientación y acompañamiento del desempeño de las personas en la organización, definiendo qué deben hacer; el proceso de planeación del talento humano según Rodríguez (citado en Murillo et al. 2010) permite establecer los objetivos de la función de personal y desarrollar las estrategias más apropiadas para alcanzar los objetivos de la organización teniendo un enfoque estratégico a largo plazo o táctico a corto plazo. Cuesta (citado en Murillo et al. 2010) menciona que la planeación del talento humano es una actividad clave a través de la cual la empresa asegura la cantidad de personal necesaria y optimiza su estructura humana con la determinación de las calificaciones y competencias para ocupar un puesto, considerando el presupuesto para la dotación de personal; esta también debe contener las políticas regidas bajo el marco legal colombiano y el análisis y diseño de todos los cargos, esto para el buen desarrollo del área y por supuesto de la organización en general.

La empresa Servimacons S.A.S de Villavicencio (Meta) con la nueva experiencia de tener el área de talento humano requiere de adaptarla a las necesidades generales de la misma, es así como se considera importante proponer la elaboración de las políticas de gestión del área de talento humano, que permita la orientación de la acción, fijar límites y enfoques bajo los cuales

habrá de realizarse como lo establece Rodríguez (citado en Murillo et al. 2010), estableciendo un marco de actuación entre la relación Organización – Empleado, bajo el cual sea posible construir, desarrollar y crear un ambiente laboral propicio, que contribuya al desarrollo del colaborador y a generar valor para la compañía.

Objetivos

Objetivo general

Proponer la elaboración de la política general del talento humano de la empresa Servimacons SAS de la ciudad de Villavicencio, mediante la socialización a la gerencia administrativa de las ventajas y beneficios de su implementación, para construir, desarrollar y mantener un ambiente laboral propicio, que contribuya al desarrollo del colaborador y a su vez genere valor para la organización.

Objetivos específicos

Identificar la situación actual y conocer los procesos que se están adelantando en el área de talento humano de la empresa Servimacons SAS, mediante la observación y entrevista al profesional encargado de la respectiva área.

Analizar la información y los hallazgos obtenidos en la empresa Servimacons SAS, para proponer una política de gestión del talento humano integral que conlleve al desarrollo personal del trabajador y a la mejora continua de la organización.

Plantear las políticas de gestión del talento humano alineadas con los requerimientos del código sustantivo de trabajo, que permitan cumplir los objetivos empresariales y mejoren el desarrollo de la organización; estableciendo obligaciones y derechos de los colaboradores y los deberes de la empresa Servimacons S.A.S.

Exponer a la Gerencia Administrativa de la viabilidad de implementar la política general de talento humano de la empresa Servimacons SAS.

Planteamiento del problema

En nuestro país se evidencia el constante crecimiento del sector empresarial, cada vez vemos nuevos emprendimientos, pequeñas y medianas empresas que surgen a diario como respuesta a las diferentes necesidades de la población, pero también podemos observar como a diario muchas de estas empresas fracasan en sus intentos de consolidarse en un sector específico y esto nos lleva a una visión retrospectiva para identificar las causas que llevan a una empresa al éxito y otras al fracaso total; es aquí donde observamos algo muy importante y es el papel que tiene la gestión del talento humano dentro de una empresa la cual es un área decisiva a la hora de consolidar una empresa en una región independientemente del sector económico que se desempeñe.

La empresa Servimacons S.A.S. fue creada hace aproximadamente 6 años, con 5 empleados en la ciudad de Villavicencio - Meta, su misión “Prestar servicios oportunos y confiables de administración, alquiler de maquinaria, reparación, mantenimiento y construcción de obras civiles, buscando la rentabilidad para los socios, el bienestar para los empleados, la satisfacción de los clientes y el beneficio para la sociedad con responsabilidad social y ambiental” su creador y representante legal desde un comienzo ha sido el encargado de dirigir cada una de las actividades que se llevan a cabo en la empresa.

Después de tres años y por su buen desempeño se ha logrado posesionar como una gran empresa en el departamento del Meta, logrando contratar con entidades públicas, adquiriendo de esta forma experiencia en el campo. A raíz de ello la empresa ha tenido un crecimiento estructural, donde actualmente cuenta con 50 colaboradores distribuidos en 10 administrativos y 40 Operativos (mecánicos, ingenieros y operadores de maquinaria).

Por tal motivo la empresa ha ido modificando su estructura orgánica, en la cual se han creado nuevas áreas como compras y almacén, ingeniería, control, seguridad y salud en el trabajo

y el área de talento humano, la cual fue creada hace aproximadamente un año y actualmente no cuenta con una buena organización y planificación, por lo que se han presentado situaciones en la que no existe claridad en los lineamientos a seguir en cuanto al manejo del personal, existiendo diferentes formas de realizar los procesos de selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y todo lo relacionado al talento humano de la empresa.

Formulación del problema

¿Es necesario implementar la política general del talento humano, para desarrollar y mantener un ambiente laboral propicio que contribuya al desarrollo del colaborador y genere valor para la empresa Servimacons SAS de la ciudad de Villavicencio?

Antecedentes

La gestión del talento humano es una parte fundamental dentro las actividades de gestión del área de recursos humanos dentro de las organizaciones y para implementarla existen políticas y protocolos de actuación que enmarca los procesos, procedimientos y acciones que se debe ejecutar. Las políticas de gestión del talento humano o la política general de talento humano son orientaciones o regulaciones administrativas que determinan el actuar de los miembros de la organización con la finalidad de mejorar continuamente y contribuir con el desarrollo del colaborador y de la empresa.

Según Agudelo (2019) citando a Chiavenato (2002), en su trabajo de investigación, Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia refiere que: “La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales las personas son seres humanos, son activadores inteligentes de los recursos organizacionales y son socios de la organización. Lo anterior conlleva a que los objetivos de la gestión moderna de personas sean ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión; proporcionar competitividad a la organización; suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados; permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo; desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo; administrar el cambio, y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables”.

Por otra parte, Capapé, Susaeta, Pin, Danvila & Suárez (2016) en su trabajo de investigación ¿Se mide el retorno de la inversión en las políticas de Recursos Humanos? publicado en la revista Innovar, menciona las tres políticas más importantes de gestión humana 1) reclutamiento y selección, 2) formación y desarrollo, y 3) compensación y beneficios y centran el objeto de su investigación en; “El objetivo de nuestra investigación es conocer si las

empresas que operan en España miden el retorno de la inversión realizada en RRHH. Además, indagamos sobre los motivos por lo que lo hacen o lo dejan de hacer, así como para qué políticas se considera relevante la medición del retorno de la inversión y los instrumentos que utilizan para esta medición.

En este trabajo investigativo los autores centraron su tema de estudio en el retorno de la inversión que perciben al ejecutar las políticas de gestión humana llegando a la conclusión de que tan solo un 5,88% de las empresas de la muestra tiene una herramienta para calcular el retorno de la inversión realizada en recursos humanos la cual muestra que el área de recursos humanos no está del todo diseñada en la mayoría de empresas que se evaluaron.

Teniendo presente los estudios mencionados anteriormente que señalan la importancia de las políticas de gestión humana dentro de una organización, se considera una investigación de gran importancia puesto que aporta nuevos conocimientos al área de interés resaltando los beneficios que tienen las organizaciones al contar con departamentos de gestión humana desarrollados de forma adecuada ya que los mismos repercuten de forma directa en la productividad del colaborador y los objetivos organizacionales.

Justificación

La gestión del talento humano ha presentado cambios significativos a lo largo de los últimos años, ya que antes no se le daba mayor importancia a esta área y la misma se encontraba incluida dentro de otras áreas de la organización, pues no se consideraba clave en logro de los objetivos organizacionales. Hoy en día y gracias a los diferentes avances en desarrollo económico, social y tecnológico se reconoce como un área fundamental dentro de la organización, permitiendo de esta manera que la gestión del talento humano se considere clave para lograr incrementar la competitividad dentro de las empresas, creando un clima laboral propicio y un entorno de trabajo centrado en los empleados, lo cual influye directamente en la motivación intrínseca del colaborador dando como resultado un mejor desempeño y productividad laboral y por lo tanto se logra el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la satisfacción del cliente interno.

Desde este punto de vista es preciso mencionar lo que dice (Barrios, Olivero & Figueroa 2020), la gestión del talento humano en las empresas se convierte en un elemento clave de su éxito; por tanto, los procesos mediante los cuales se crea y se gestiona el conocimiento y por ende el talento humano, constituyen la fuente de capacidades dinámicas y de ventaja competitiva sostenible. Por este motivo pretendemos presentarle a la empresa Servimacons SAS de la ciudad de Villavicencio, una propuesta para que se implemente la política general del talento humano dentro de la empresa que contribuya a mejorar la productividad laboral aumente la motivación del colaborador y conlleve a la consecución de los objetivos organizacionales.

Para la empresa, es un área nueva, ya que fue creada aproximadamente hace un año y necesita de fortalecimiento, requiere de una planificación y organización para poder alcanzar los objetivos de la misma y los propuestos por la organización, resaltando que el recurso humano es indispensable en el cambio para la empresa, por ello no se debe descuidar, necesita de control y

seguimiento, el personal necesita atención y por supuesto motivación, es así que desde el área del talento humano se puede conseguir la optimización de los recursos humanos, con esto surge la necesidad de proponer y recomendar la elaboración de la política general del talento humano, dicha política es esencial en el desarrollo de la organización, al ser una política general tiene sus efectos en cada una de las áreas con las que cuenta la empresa.

Servimacons S.A.S debe adaptarse a los cambios del entorno y de esta manera ir creciendo, su recurso humano es indispensable en este crecimiento, por ello debe definir la política general del talento humano bajo el marco legal colombiano que permita ser una base en las políticas particulares del personal como lo son reclutamiento, selección y contratación, estos procesos representan una mejor gestión del talento humano y bajo esta política lo puede conseguir, haciendo posible llevar el control de la eficiencia, las reglas y las actividades que se relacionan directamente con el personal, toma el rol de guía y establece los límites de acciones para el logro de los objetivos organizacionales.

Marco teórico

La gestión del talento humano dentro de las organizaciones ha evolucionado según las diferentes épocas antiguamente para la época primitiva la autoridad se centraba en el jefe de familia que era la cabeza de la familia y del trabajo grupal, posteriormente se continúan con la época esclavista donde había subordinación, castigo corporal y tareas de forzosas a los cuales eran sometidos sin oportunidades de económicas o de remuneración, luego de esto vemos como poco a poco van llegando cambios con la llegada de la época feudal donde ya se habla de servidumbre y patrón y aparecen talleres artesanales como iniciativa de trabajo independiente, y después de estos con la revolución industrial y el ingreso de máquinas industriales, se comienza a hablar de relaciones de personal es decir nace el área de talento humano en la organización y se empieza a preocupar por el bienestar del colaborador para mejorar la productividad de la empresa. (Rojas, Patiño, Osorio & Gaviria, 2016)

Planificación del área del talento humano

Chiavenato (2009), menciona que la planificación estratégica de recursos humanos debe formar parte integrante de la planificación estratégica de la organización... lidiando con las competencias disponibles y con las competencias necesarias para el éxito de la organización; los talentos, la definición de los objetivos y las metas; la creación de un clima y una cultura favorable; la arquitectura organizacional adecuada, el estilo de administración, las recompensas y los incentivos; la definición de la misión y visión de la organización y una plataforma donde sea posible que los gerentes como administradores de recursos humanos trabajen con sus equipos de una manera eficiente y eficaz.

Alfaro (2012) define la planeación del personal como un proceso que busca el establecimiento de los objetivos de las funciones que tiene el personal y la búsqueda de las

mejores estrategias para el logro de los objetivos de la organización. La eficiente planeación trae beneficios, por el contrario, si hay una mala planeación y ejecución del personal conlleva al fracaso de la organización, puesto que no se enfrenta de manera oportuna las requisiciones necesarias para el desarrollo de las actividades que debe realizar el personal, es así que a través de la planeación de los recursos humanos es posible satisfacer debidamente los requerimientos de personal y los objetivos organizacionales. La planeación del personal dentro de las empresas debe tener como fin primordial, lograr que la organización mejore la productividad, eficiencia y eficacia por un largo tiempo.

Coleman (citado en Alfaro, 2012) define la planeación del personal como un proceso para determinar los requerimientos de fuerzas de las fuerzas de trabajo y los medios para lograr dichos requerimientos, con el fin de realizar los planes integrales de la empresa.

Byars y Rue (citados en Alfaro, 2012) hacen referencia que la planeación del personal es el proceso mediante el cual una organización se asegura de que tiene el número y el tipo correcto de personal, en los puestos correctos, en el momento adecuado, y que hacen aquellas cosas para las cuales ellos son más útiles económicamente.

A través de la planificación del talento humano es posible optimizar el recurso humano, una vez que se lleve el control de la eficiencia del desempeño del personal, siendo necesario para obtener el rendimiento, esto la convierte en una estrategia para la organización concretamente para la gestión del talento humano. La gestión del talento humano como lo menciona Vargas et al. (2016) se convierte en un aspecto vital para las organizaciones, si el éxito de estas depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en ellas probablemente generará grandes beneficios.

La política general del talento humano

La gestión humana concebida como un subsistema de la organización sirve de contexto para la formulación de las correspondientes políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, es así como lo menciona gallego (citado en Bermúdez, 2010).

Rodríguez (citado en Murillo et al. 2010) hace referencia a la política general del talento humano como el conjunto de criterios generales que orientan la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales habrá de realizarse, y que requieren la decisión de un jefe para poder ser aplicadas, su importancia está en que sus efectos repercuten en todas las demás áreas particulares de personal (reclutamientos, selección, contratación y demás áreas de la organización).

Para Rodríguez la política general de personal además de ser una norma de acción general, es un medio de interpretación y control de la eficiencia del personal, las reglas y actividades que giran en torno a él, especialmente cuando casos específicos no tienen normas aplicables. Es claro que existen dos tipos de políticas de personal: *general*, da prioridad al talento humano por encima de los recursos de la organización; y *particulares*, encargadas de campos específicos en cuanto al personal, por ejemplo, el reclutamiento, la selección, la contratación y la evaluación. Rodríguez (citado en Murillo et al. 2010) integra los objetivos organizacionales, políticas y planeación de recursos humanos, estos tienen relaciones básicas existentes, es así que la relación fundamental está en que los objetivos son proporcionales a la organización, al personal, las directrices y propósitos en sentido económico, de servicio y social; definen las guías y los límites de acción para lograr los objetivos organizacionales y además ayudan a la toma de decisiones porque aseguran congruencias, debido a los lineamientos; y finalmente la planeación de personal aplicada en el proceso de planeación del talento humano, siguiendo los

lineamientos básicos establecidos en los objetivos y las políticas para generar un proceso de planeación de la organización.

En la referencia anterior se evidencia que la política general del talento humano es necesaria e importante en el desarrollo de una organización, pues de ella depende el control, la reglas y todas aquellas actividades que se relacionan directamente con el personal, y está claro que una organización no es nada sino cuenta con el recurso humano, el cual se encuentra presente en cada una de las diferentes áreas, así como la política general del personal, pues es tal su alcance que el efecto llega a todas las áreas de la organización, ayuda a la orientación y a establecer límites en las acciones, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

Según Vargas et al. (2016) el área de talento humano, se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, debido a que está es capaz de potenciar el trabajo en equipo, generar un ambiente de motivación laboral, con sentido de pertenencia, lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, adicionalmente que participen en el proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras, capaces de transformar positivamente la organización, en donde la finalidad, es que las personas se desarrollen íntegramente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización.

Marco legal

La política general del talento humano se relaciona con los sueldos y salarios; seguridad en el empleo, pago tiempo extra, higiene y seguridad en el trabajo, condiciones laborales, productividad, ruptura laboral, diseño de puestos, procedimientos administrativos, reglamentos y disciplina; capacitación y desarrollo; reclutamiento, selección, contratación y filiación; inducción, evaluación de desempeño, promoción y ascenso; permisos, incentivos, compensaciones, despensa, prestaciones, bienestar social y desempeño. Para lo cual se debe tener presente toda la normatividad colombiana vigente con relaciona a lo anteriormente comentado.

Código sustantivo del trabajo

Título 1. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.

Artículo 23. Elementos esenciales.

1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:
 - a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;
 - b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del patrono, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato; y
 - c. Un salario como retribución del servicio.

Capítulo IV. MODALIDADES DEL CONTRATO (forma, contenido, duración, suspensión y prueba del trabajo).

Artículo 6. Terminación del contrato.

El contrato de trabajo termina: por muerte del trabajador, por mutuo consentimiento, por expiración del plazo fijo pactado, por terminación de la obra o labor contratada, por liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento, por suspensión de actividades por parte del

empleador durante más de ciento veinte (120) días, por sentencia ejecutoriada, por decisión unilateral en los casos, de los artículos 7o. y 8o., de este Decreto, por no regresar el trabajador a su empleo, al desaparecer la causa de la suspensión del contrato.

Título IV. REGLAMENTO DE TRABAJO Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN EN EL ESTABLECIMIENTO.

Capítulo 1. Reglamento.

Artículo 104. Definición. Reglamento de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio.

Artículo 108. Contenido. El reglamento debe contener disposiciones normativas de los siguientes puntos:

1. Indicación del empleador y del establecimiento o lugares de trabajo comprendidos por el reglamento.
2. Condiciones de admisión, aprendizaje y período de prueba.
3. Trabajadores accidentales o transitorios.
4. Horas de entrada y salida de los trabajadores; horas en que principia y termina cada turno si el trabajo se efectúa por equipos; tiempo destinado para las comidas y períodos de descanso durante la jornada.
5. Horas extras y trabajo nocturno; su autorización, reconocimiento y pago.
6. Días de descanso legalmente obligatorio; horas o días de descanso convencional o adicional; vacaciones remuneradas; permisos, especialmente lo relativo a desempeño de comisiones sindicales, asistencia al entierro de compañeros de trabajo y grave calamidad doméstica.

7. Salario mínimo legal o convencional.
8. Lugar, día, hora de pagos y período que los regula.
9. Tiempo y forma en que los trabajadores deben sujetarse a los servicios médicos que el empleador suministre.
10. Prescripciones de orden y seguridad.
11. Indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones, para prestar los primeros auxilios en caso de accidente.
12. Orden jerárquico de los representantes del empleador, jefes de sección, capataces y vigilantes.
13. Especificaciones de las labores que no deben ejecutar las mujeres y los menores de dieciséis (16) años.
14. Normas especiales que se deben guardar en las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad y el sexo de los trabajadores, con miras a conseguir la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.
15. Obligaciones y prohibiciones especiales para el empleador y los trabajadores.
16. Escala de faltas y procedimientos para su comprobación; escala de sanciones disciplinarias y forma de aplicación de ellas.
17. La persona o personas ante quienes se deben presentar los reclamos del personal y tramitación de éstos, expresando que el trabajador o los trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.
18. Prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias, si existen.
19. Publicación y vigencia del reglamento.

Título V. SALARIOS.

Artículo 127. Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.

Artículo 133. Jornal y sueldo. Se denomina jornal el salario estipulado por días, y sueldo el estipulado por períodos mayores.

Artículo 134. Periodos de pago.

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos, en moneda legal. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el del recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado, o a más tardar con el salario del período siguiente.

Título VI. JORNADA DE TRABAJO.

Artículo 159. Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede de la máxima legal.

Título XI. HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Artículo 348. Medidas de higiene y seguridad. Todo empleador o empresa están obligados a suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores; a hacer practicar los exámenes médicos a su personal y adoptar las medidas de higiene y seguridad indispensables para la protección de la vida, la salud y la

moralidad de los trabajadores a su servicio; de conformidad con la reglamentación que sobre el particular establezca el Ministerio del Trabajo.

Ley 2043 del 27/07/2020: Por medio de la cual se reconocen las prácticas laborales como experiencia profesional y/o relacionada y se dictan otras disposiciones.

La presente ley tiene como objeto establecer mecanismos normativos para facilitar el acceso al ámbito laboral, de aquellas personas que recientemente han culminado un proceso formativo, o de formación profesional o de educación técnica, tecnológica o universitaria; al reconocer de manera obligatoria como experiencia profesional y/o relacionada aquellas prácticas que se hayan realizado en el sector público y/o sector privado como opción para adquirir el correspondiente título.

Ley 2040 del 27/07/2020: Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones.

La presente ley tiene por objeto impulsar el empleo de las personas adultas mayores que no gozan de pensión, promoviendo la autonomía y autosuficiencia económica del adulto mayor, garantizando así el envejecimiento activo, satisfactorio y saludable de la población colombiana.

Ley 2039 del 27/07/2020: Por medio del cual se dictan normas para, promover la inserción laboral y productiva, de los jóvenes, y se dictan otras disposiciones.

La presente ley tiene por objeto promover la inserción laboral y productiva de los jóvenes y dictar disposiciones que aseguren su implementación, en concordancia con el artículo 45 de la Constitución Política y los convenios internacionales firmados por Colombia que dan plena garantía a los derechos de los jóvenes.

Ley 1960 del 27/06/2019: Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones

Se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones, entre otros, temas de Encargo, Concursos, desarrollo de mecanismos de movilidad horizontal.

Ley 1952 del 28/01/2019: Código General disciplinario

Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. -Bienestar social laboral.

Ley 995 del 2005: Por medio de la cual se reconoce la compensación en dinero de las vacaciones a los trabajadores del sector privado y a los empleados y trabajadores de la administración pública en sus diferentes órdenes y niveles.

Ley 1010 del 2006: La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Ley 100 del 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Determina La Seguridad Social Integral como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

ISO 9001: es una norma estándar que regula todos los elementos que debe tener una organización para tener un sistema efectivo de calidad.

Según la norma, para que una norma pueda satisfacer a sus clientes de manera eficaz deberá ofrecer un producto de calidad. Se considera de calidad los recursos humanos según:

- Cuando es competente en base a cuatro aspectos: Educación: los estudios mínimos que se le exigen a un trabajador para un puesto determinado.
 - Formación: hace referencia a todos los conocimientos complementarios que son necesarios para desempeñar un puesto de trabajo, como, por ejemplo, programas informáticos, carnets específicos, etc.
 - Habilidades: existen puestos de trabajo para los que es necesario tener habilidades sociales. Tiene la facilidad de entablar una conversación.
 - Experiencia: es entendida como la experiencia mínima que necesita un trabajador para desempeñar el puesto de trabajo. Incluye la exigencia de realizar un periodo mínimo de prácticas en la organización.
- Cuando sea consciente de la importancia de sus acciones en relación con la calidad.

Son las mínimas competencias que debe tener una persona para desempeñar un determinado puesto con éxito. Las competencias las fija cada organización, debe realizar un análisis según las necesidades de cada puesto de trabajo.

- Cuando se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo

Se trata de generar una cultura de empresa que tenga como base la colaboración entre los trabajadores. Se deberán complementar entre ellos, de manera que todos comprendan que sus acciones no son aisladas. Es decir, forman parte de un conjunto y tienen consecuencias que pueden afectar al proceso. Además, deberán contribuir a conseguir los objetivos establecidos.

Metodología de la investigación

Enfoque

La presente investigación se trabajará bajo el enfoque de investigación mixto. Según Sampieri, Collado y Lucio (2010), La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de persona o lo que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. Se guía por áreas o temas significativos de investigación, sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de los datos. Como tal, se enfoca en todos aquellos aspectos que no pueden ser cuantificados, es decir, sus resultados no son trasladables a las matemáticas, de modo que se trata de un procedimiento más bien interpretativo, subjetivo, en contraposición con la metodología cuantitativa.

Como se plantea en el presente proyecto que se busca proponer la elaboración de la política general del talento humano de la empresa Servimacons SAS de la ciudad de Villavicencio, para construir, desarrollar y mantener un ambiente laboral propicio, que contribuya al desarrollo del colaborador y a su vez genere valor para la organización.

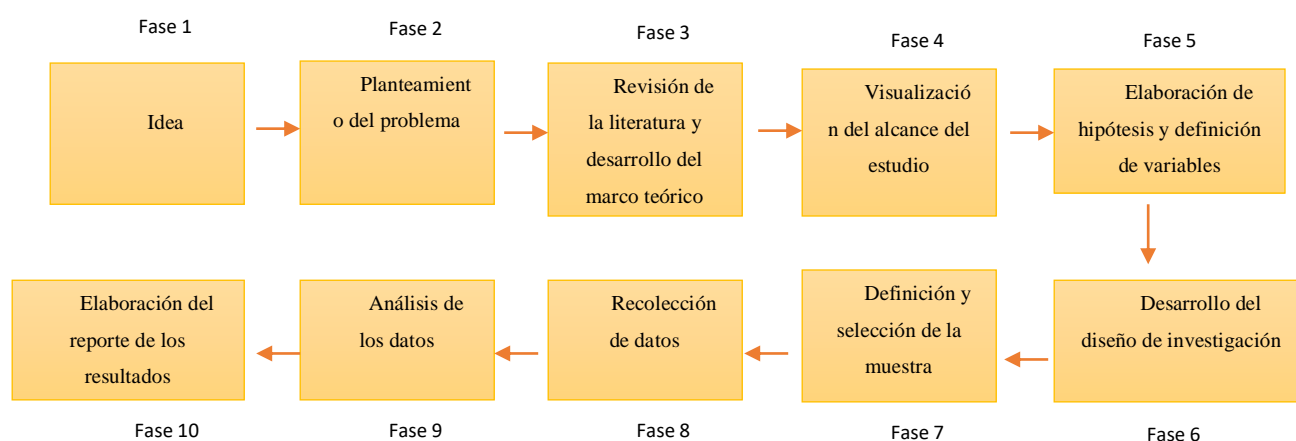
El enfoque cualitativo para recopilar información sobre cómo se está adelantando los procesos actuales en el área de la Talento Humano y cuál es su impacto en los colaboradores de la empresa Servimacons SAS.

El enfoque cuantitativo, el cual implica la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Al respecto los autores refieren como proceso del enfoque el siguiente esquema:

Ilustración 1

Esquema de enfoque cuantitativo



Fuente: Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010

Así mismo, describen las siguientes características:

- ✚ El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- ✚ Una vez planteado el problema de estudio, el investigador o investigadora considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con éstas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se

descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.

- ✚ Así, las hipótesis (por ahora denominémoslas creencias) se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- ✚ La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
- ✚ Debido a que los datos son producto de mediciones se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.
- ✚ La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Éste debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros Unrau, Grinnell y Williams, 2005 citado en (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).
- ✚ En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población).
- ✚ Busca que los estudios efectuados puedan replicarse.
- ✚ Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.

- ✚ La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación.
- ✚ En el caso de las ciencias sociales, el enfoque cuantitativo parte de que el mundo “social” es intrínsecamente cognoscible y todos podemos estar de acuerdo con la naturaleza de la realidad social.

Tipo de investigación

De acuerdo con el enfoque de la investigación planteado, esta investigación se realizará siguiendo los parámetros de tipo de investigación descriptivo bajo un diseño no experimental.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

En cuanto a la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

Población

La población está conformada por 50 colaboradores distribuidos en 10 administrativos y 40 operarios que laboran en la empresa Servimacons SAS de la ciudad de Villavicencio.

Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población

Z = parámetro estadístico, depende del nivel de confianza

e = Error de estimación máximo aceptado.

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado.

q = (1 - p) probabilidad que no ocurra el evento estudiado

Tabla 1

Valores para cálculo de la muestra

Parámetro	Insertar
	Valor
N	50
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	5,00%

Nota: Teniendo entonces el tamaño de la muestra son: 44,34 personas

Muestreo

Para el muestreo se aplicará el aleatorio simple, es el método más sencillo de aplicar, se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Se aplicará la encuesta a 7 personas de la parte administrativa y 37 de la parte operativa.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recolección de la información necesaria para llevar a cabo la investigación se recurrirá a fuentes de información tanto primaria como secundaria:

La fuente de información primaria que más se utilizará será el contacto directo con el sujeto de estudio que son el profesional del área de talento humano a quien se le realizara una entrevista y los colaboradores que son las personas directamente implicadas en el proceso se les aplicara una encuesta.

Para la obtención de la información secundaria, se recurrirá en mayor medida a internet, debido a que es la fuente que permite acceso a mayor cantidad de información. Para la profundización en temas específicos se recurrirá a material bibliográfico de autores conocedores del tema.

Proceso recolección de información

Para la recolección de la información necesaria que nos permita dar cumplimiento al objetivo del proyecto, se aplicará encuesta online creando un formulario en docs.google.com, del cual se generará un link que será enviado a cada uno de los miembros que conforman la muestra, para posteriormente proceder a tabular la información. El tipo de pregunta será tipo cerrada con opciones de respuesta utilizando la escala de Likert, con un total de 23 preguntas. Para la entrevista se le realizara al entrevistado(a) un total de 18 preguntas.

Resultados

Resultados encuesta

Ilustración 2

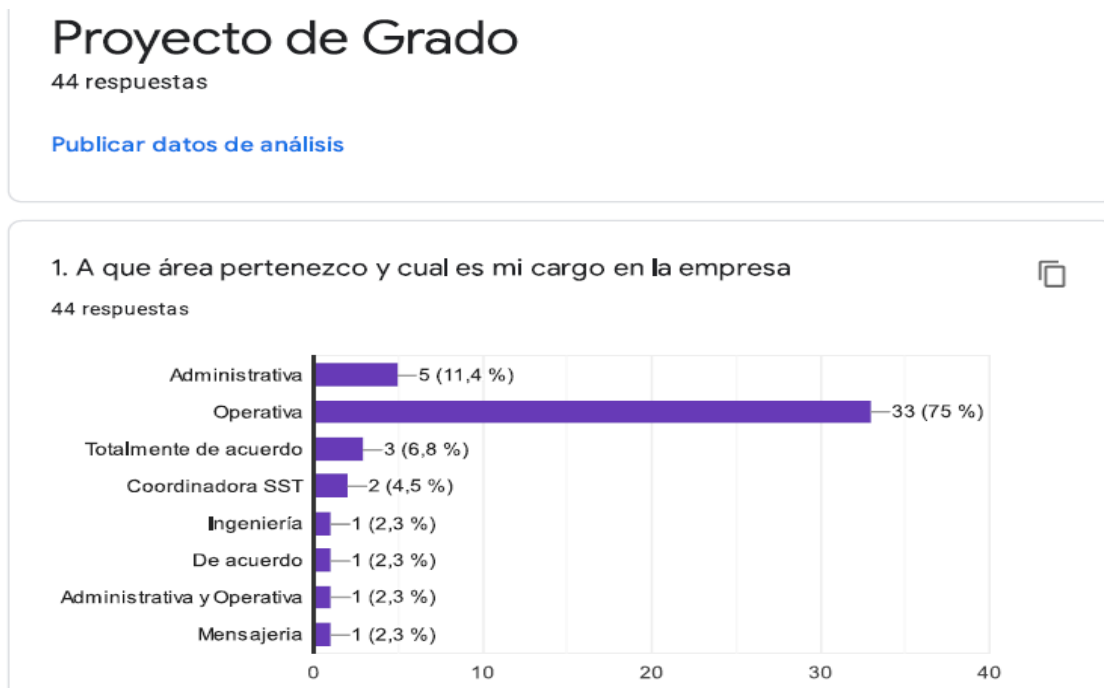
Participantes encuesta

recursoshumanos@servimacons.com	emigdioherrera52@gmail.com	milena2405@gmail.com
claudjps83@hotmail.com	cano102019@gmail.com	pedro-287n@gmail.com
auxiliaradmonservimacons@gmail.com	carlos.gutierrez.ro@gmail.com	nonis45-9@hotmail.com
mauto817@gmail.com	erika_corredor93@outlook.es	dari-dos5@gmail.com
anyicamila1997@gmail.com	carlos2504@hotmail.com	angi9876-g@gmail.com
yesikasaldana@hotmail.com	peres250832@hotmail.com	neniramirez2@hotmail.com
sg-sst@servimacons.com	julio32@hotmail.com	fride45rom@gmail.com
alixromero04@gmail.com	carulu_7gomez@hotmail.com	jaimemora-89@gmail.com
casas88@gmail.com	pedro.gomez25@hotmail.com	redondoramirez@hotmail.com
miguel.32@hotmail.com	hectorrodriguez_28@gmail.com	mariafernanda@gmail.com
erika_corredor93@outlook.es	ferchorodriguez.7@gmail.com	luna-romero20@gmail.com
h.mora25_2@hotmail.com	pipe2405_8@gmail.com	nano3405.r-2@msm.com
chinche1982@gmail.com	clauodri2234@gmail.com	luchobotella@yahoo.com
juansegona85@hotmail.com	angel_ramirez_9@hotmail.com	ladyrom86@gmail.com
		licalgo@hotmail.com
		harvy-fer@hotmail.com

Nota: Colaboradores que participaron en la encuesta

Ilustración 3

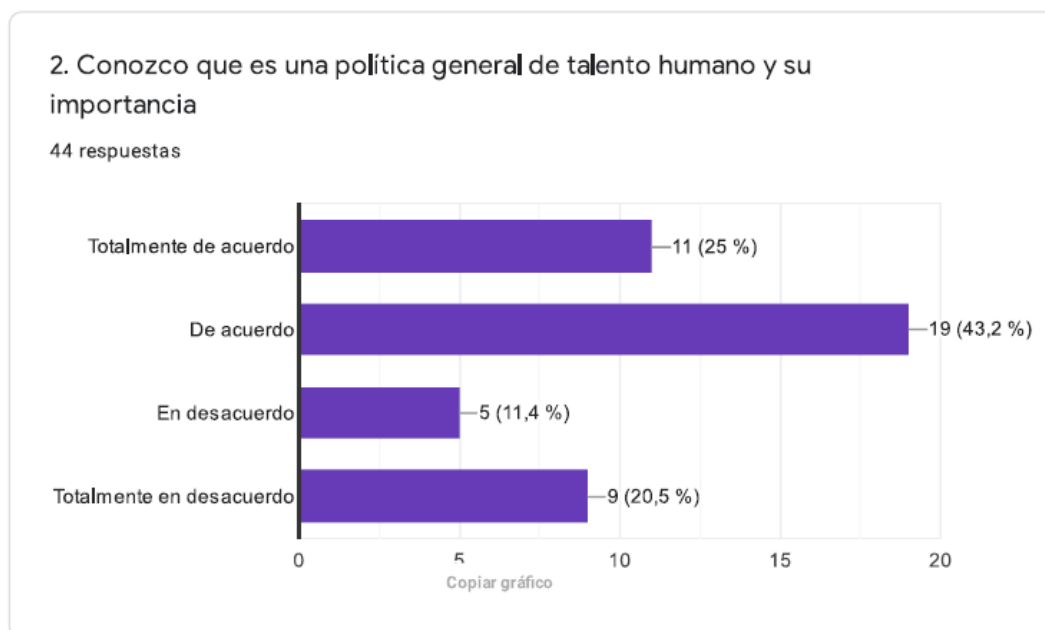
Pregunta 1



Nota: La encuesta fue aplicada a 44 personas, que laboran en la empresa Servimacons S.A. de la ciudad de Villavicencio, 7 colaboradores de la parte administrativa y 37 colaboradores operativos.

Ilustración 4

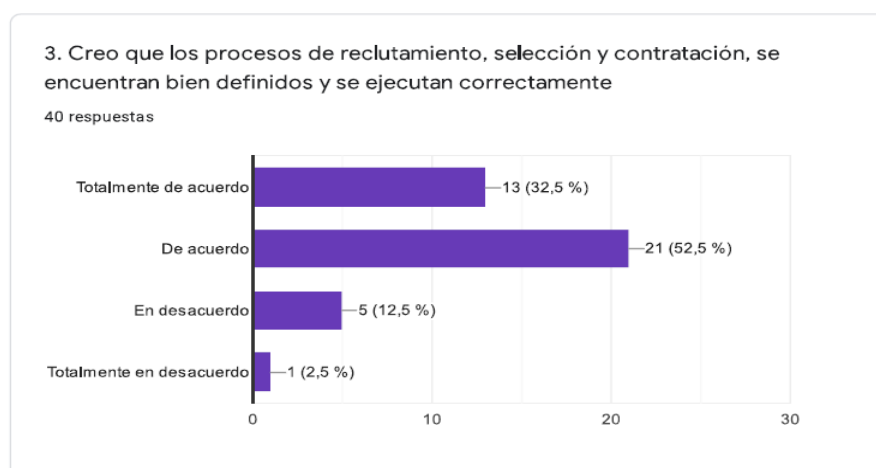
Pregunta 2



Nota: Existe un 68,2% de colaboradores que dice conocer que es una política general de talento humano y su importancia, lo que evidencia que existe un nivel bueno sobre el conocimiento de la misma y en un 31,9% desconoce de que se trata.

Ilustración 5

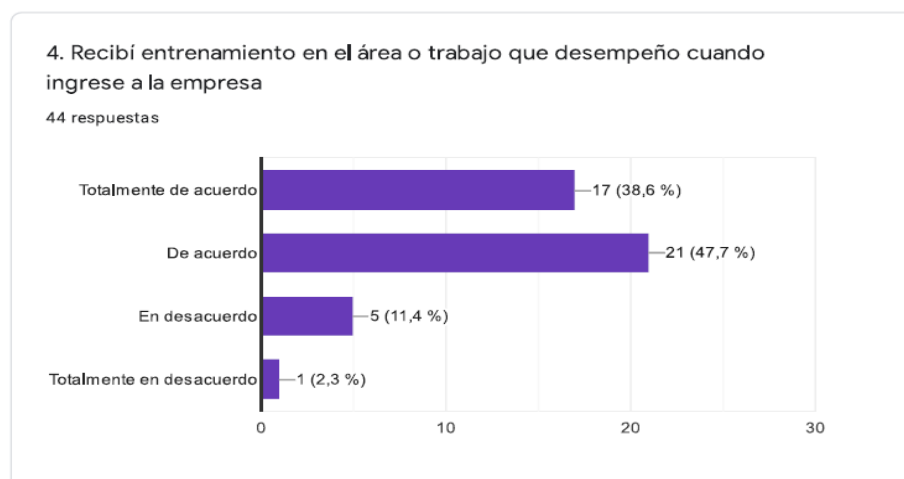
Pregunta 3



Nota: El 85% de los encuestados manifiesta que los procesos de reclutamiento, selección y contratación, están bien definidos y se realizan de la forma correcta. Un 15% considera que estos procesos no se ejecutan a cabalidad.

Ilustración 6

Pregunta 4

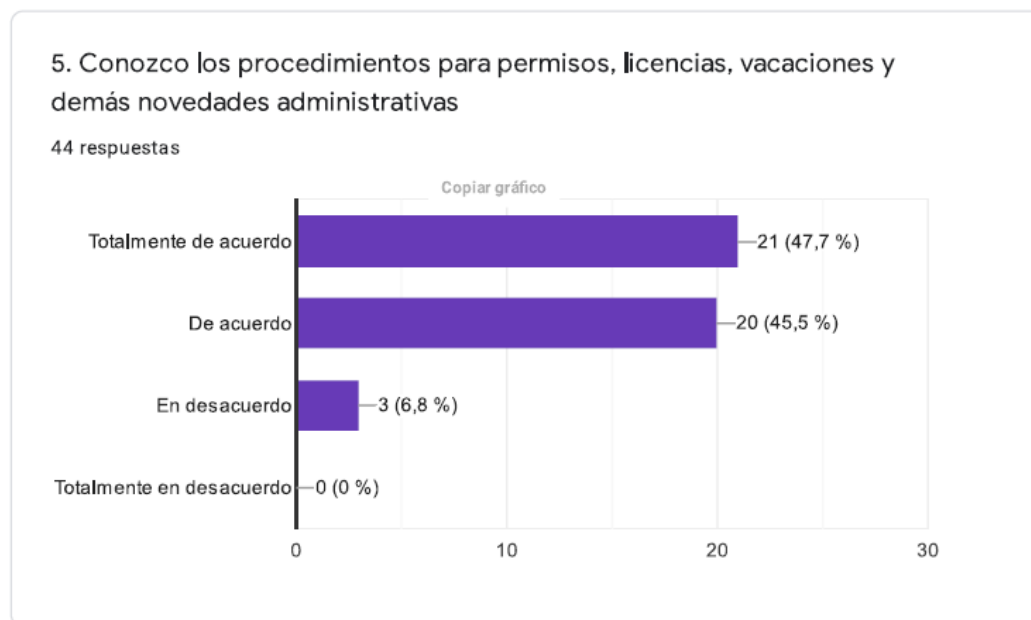


Nota: Como se evidencia en la grafica un 86,3% manifiesta haber recibido entrenamiento en el cargo en el cual se desempeña y un 13,7% declara no haber recibido dicho entrenamiento, lo que

deja en evidencia que no se esta dando cumplimiento total a uno de los procesos que se deben ejecutar al ingreso de un trabajador.

Ilustración 7

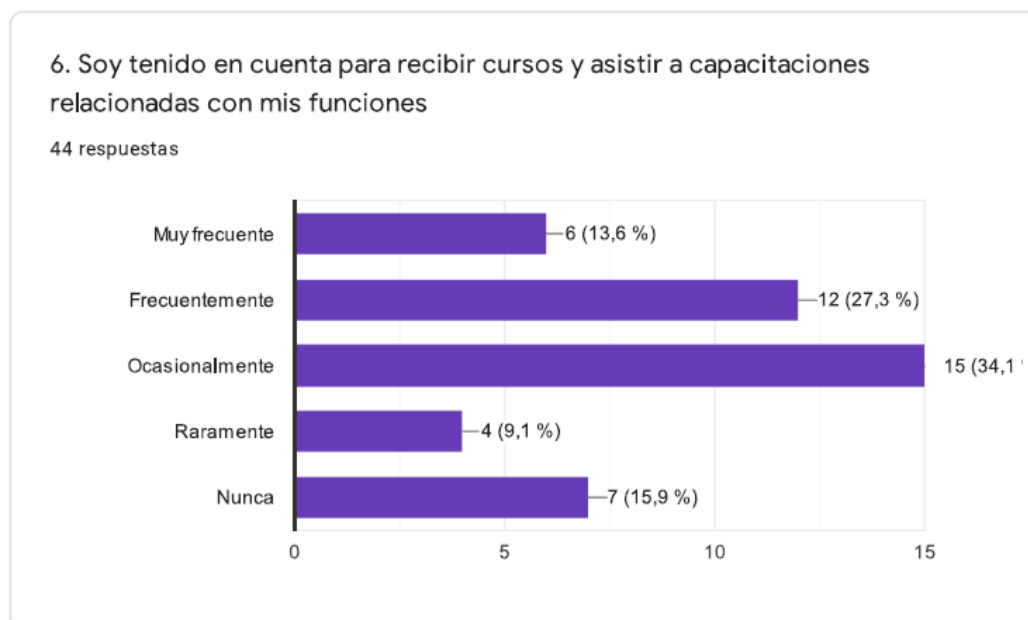
Pregunta 5



Nota: La gráfica nos muestra que el 93,2% de los colaboradores tienen claro los procedimientos a realizar en cuanto novedades administrativas, con un pequeño porcentaje de 6,8% que no tiene claridad en los mismos.

Ilustración 8

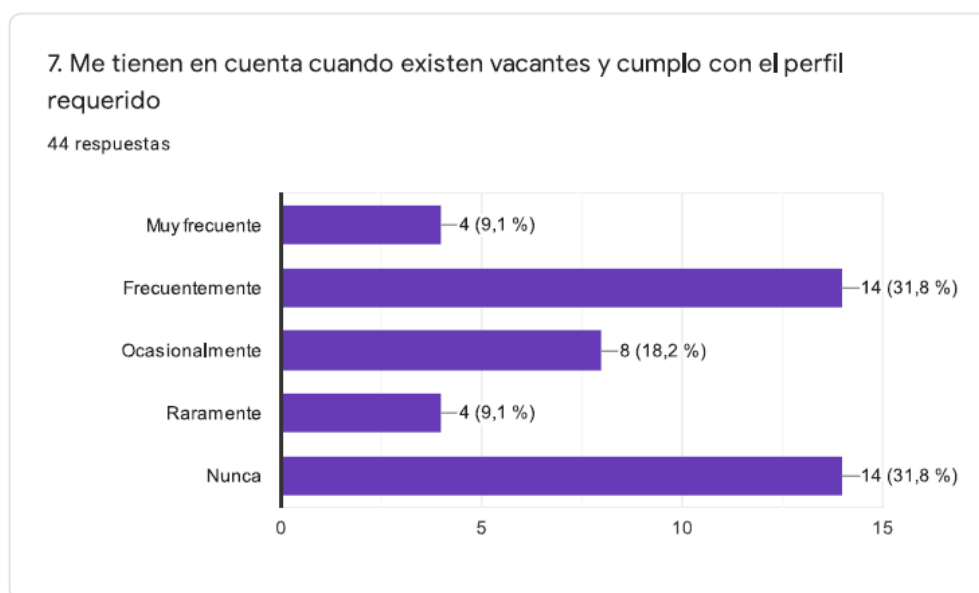
Pregunta 6



Nota: Según la gráfica el 59,1% de los colaboradores manifiesta que ocasionalmente, raramente o nunca se les ha hecho participe de los cursos y capacitaciones que imparte la empresa. El 13,6% manifiestan que siempre son partícipes de los mismos y en un 27,3% con frecuencia. Por lo anterior se evidencia que más de la mitad de los colaboradores no se están beneficiando de cursos y capacitaciones programadas en la empresa.

Ilustración 9

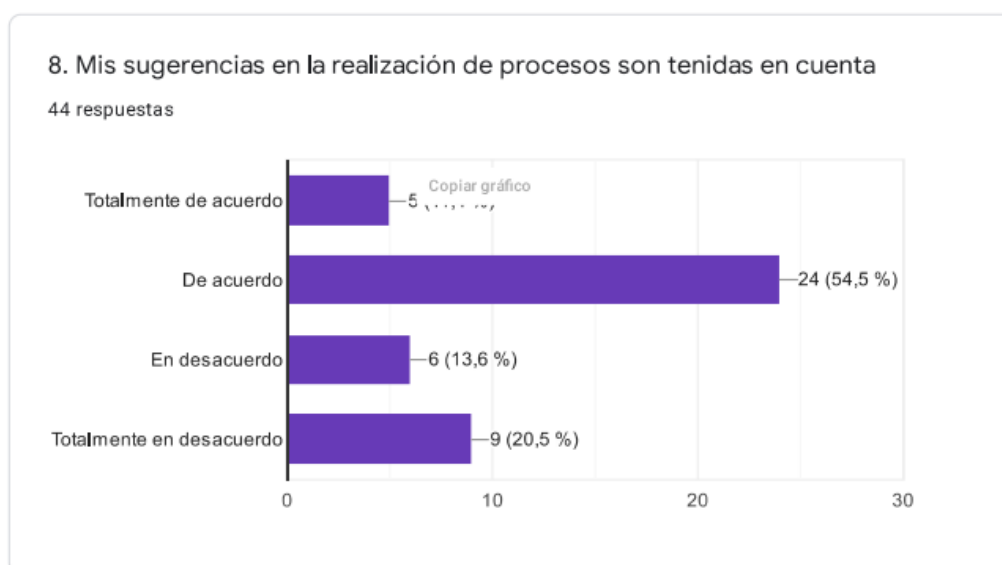
Pregunta 7



Nota: El 31,8% de los encuestados manifiesta que no son tenidos en cuenta para ocupar vacantes, un 9,1% raramente y 18,2% ocasionalmente aun cumpliendo con el perfil. En 40,9 % manifiesta que con frecuencia puede acceder a estas vacantes. Aquí se evidencia según la gráfica que 59,1% de los colaboradores no tienen la oportunidad de acceder a vacantes, aunque tienen el conocimiento y la experiencia para aplicar a ellas.

Ilustración 10

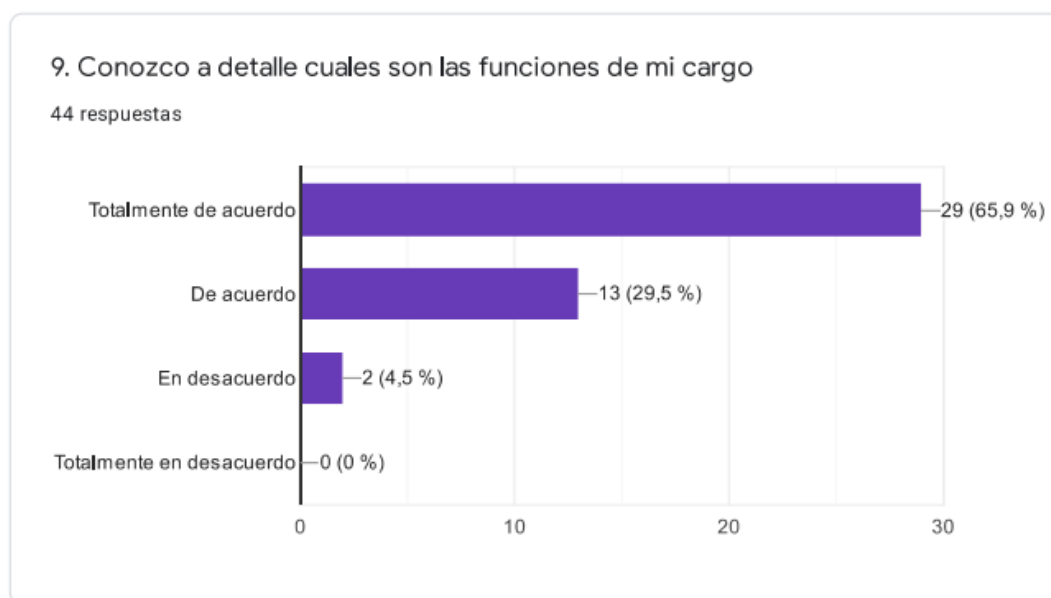
Pregunta 8



Nota: Según la gráfica se logra evidenciar que el 65,9% de las personas encuestadas, manifiestan que las sugerencias realizadas en los diferentes procesos que se adelantan en la empresa son tenidas en cuenta y solo un 34,1% de encuestados manifiestan que las sugerencias no son tenidas en cuenta; por lo cual se puede inferir que la empresa escucha en gran medida las sugerencias y aportes de sus trabajadores en la realización o ejecución de sus procesos.

Ilustración 11

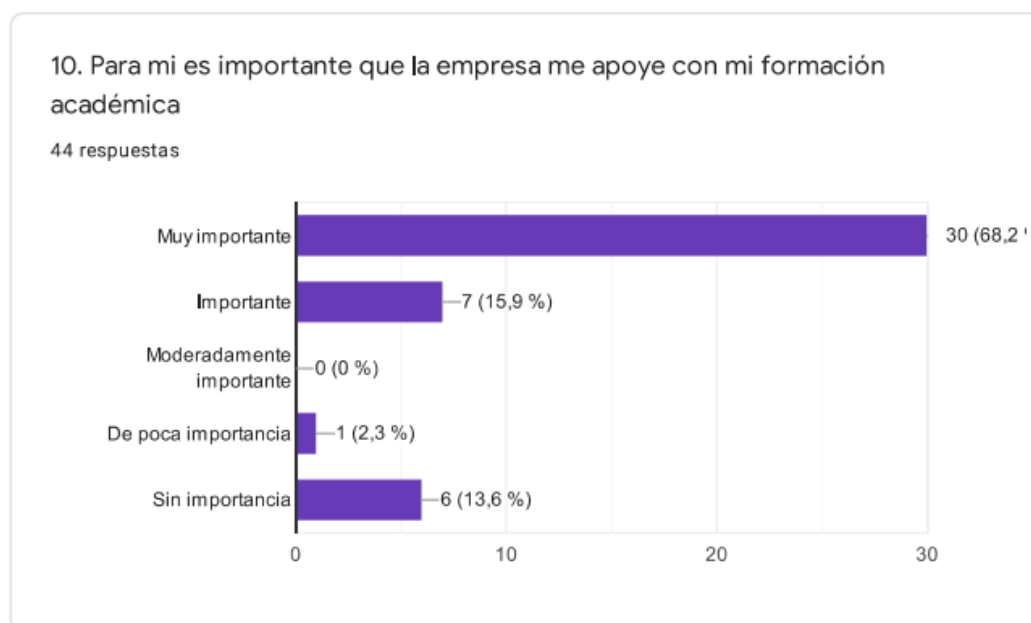
Pregunta 9



Nota: En esta grafica podemos evidenciar que el 95,4% de las personas encuestadas manifiestan conocer a detalle las funciones de su cargo y solo un 4,5% de los encuestados manifiestan no conocer a detalle las funciones del cargo, lo cual deja en evidencia que la empresa se preocupa por que el trabajador conozca cuáles son sus funciones dentro de la organización, pues el margen de personas en desacuerdo es muy reducido con respecto a la cantidad de encuestados.

Ilustración 12

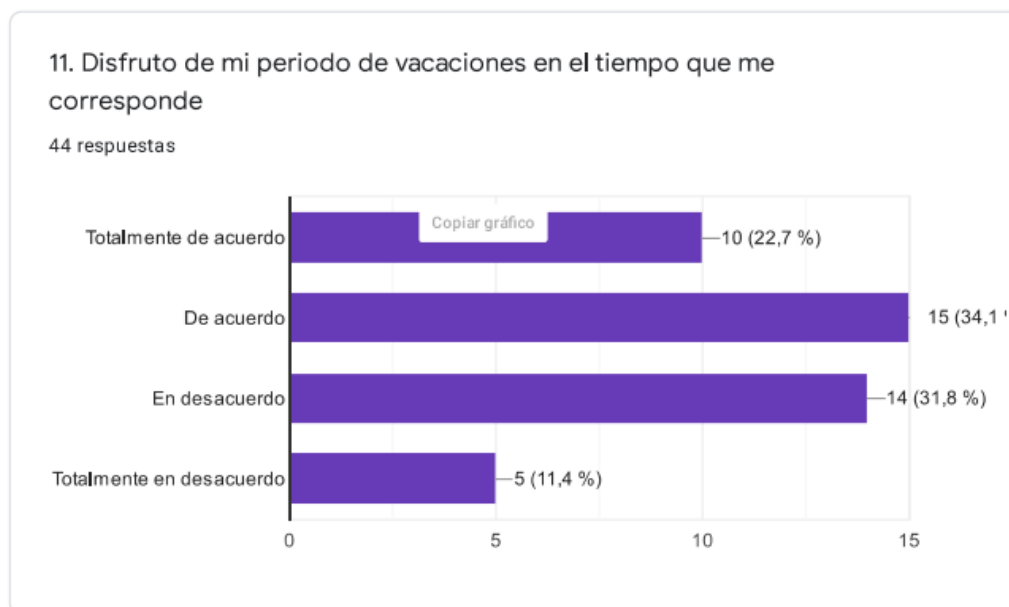
Pregunta 10



Nota: Según la gráfica se logra evidenciar que el 84,1% de las personas encuestadas, considera la importancia de que la empresa los apoye en sus procesos formativos y solo un 15,9% de los encuestados le brindan poca o nada de importancia a que la empresa los apoye en sus procesos de formación; en esta gráfica se puede evidenciar una gran oportunidad para la empresa para apoyar a sus colaboradores en su formación académica, a través de la implementación de estrategias que les permitan acceder a una preparación académica, convirtiéndose en un incentivo para el trabajador, lo que generaría motivación y mayor productividad.

Ilustración 13

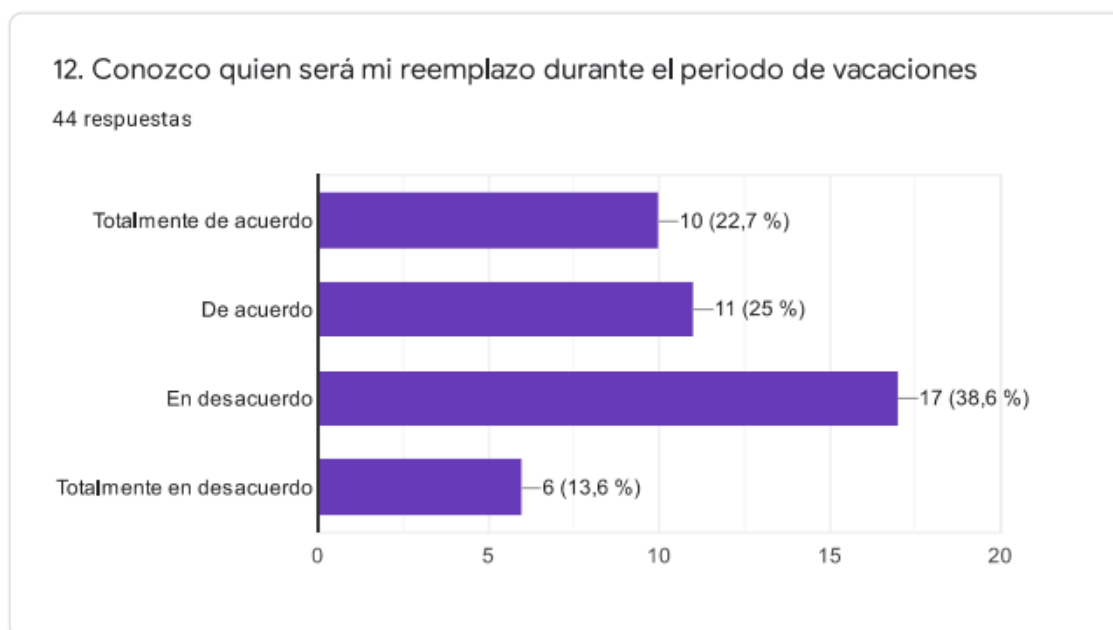
Pregunta 11



Nota: En esta grafica se puede evidenciar que las respuestas de los encuestados están medianamente divididas por un lado encontramos que el 56,8% consideran que pueden disfrutar de su periodo de vacaciones en el tiempo que corresponde y un 43,2% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la pregunta, es decir consideran que no disfrutaron de su periodo de vacaciones en su totalidad; lo cual deja ver la falta de planeación por parte de la empresa de un proceso que es de obligatorio cumplimiento, lo cual puede conllevar a problemas graves más adelante para la empresa si no se implementa un plan de acción pronto para que se les garantice a las personas gozar de sus vacaciones en los plazos correspondientes.

Ilustración 14

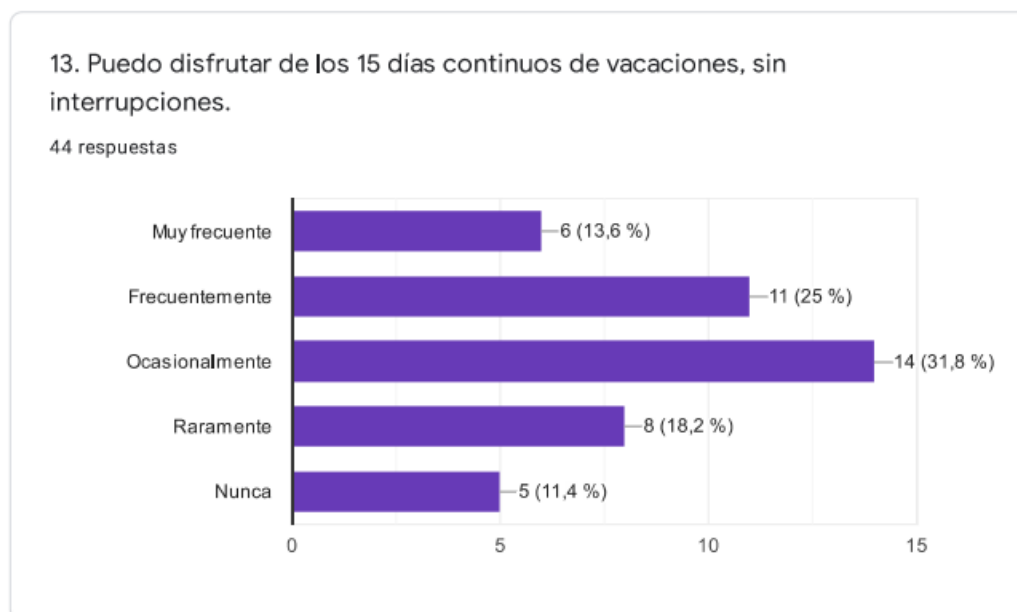
Pregunta 12



Nota: La gráfica nos muestra que el 47,7% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en conocer quién es la persona que hará su reemplazo en su periodo de vacaciones, por otra parte se logra evidenciar que un 38,6% está en desacuerdo y un 13,6% está totalmente en desacuerdo, lo cual nos da un margen del 52,2% de colaboradores que desconoce quién será la persona que se encargara de realizar sus actividades durante el periodo de vacaciones; lo anterior denota que la empresa no cuenta con el personal supernumerario suficiente para cubrir periodos de vacaciones o en su defecto no es comunicado con todo el personal de la empresa.

Ilustración 15

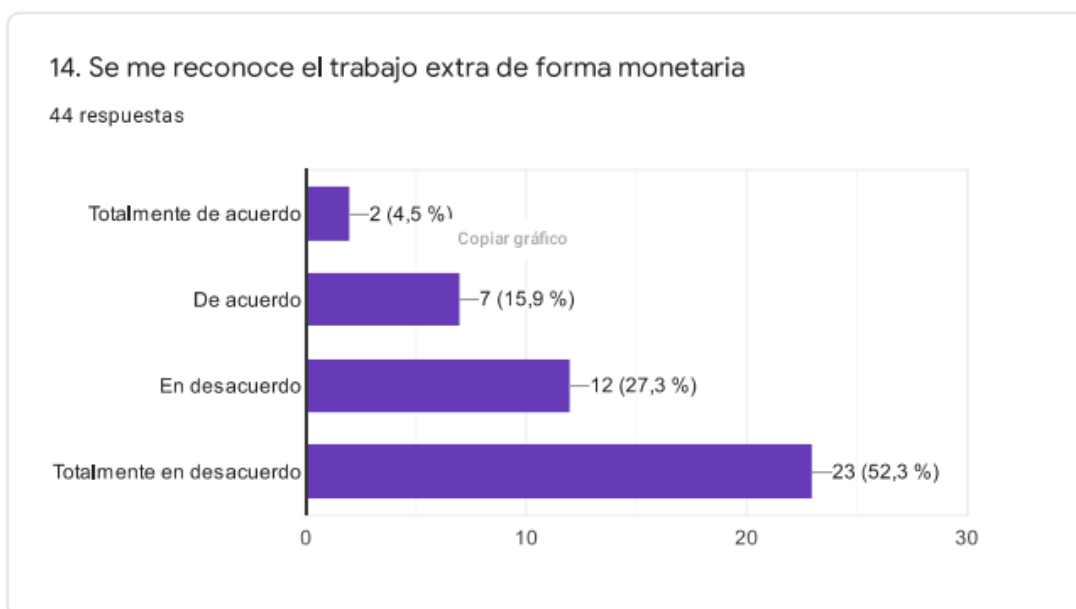
Pregunta 13



Nota: Según se evidencia en la gráfica las respuestas de los encuestados está muy divididas en esta pregunta para un 38,6% de la población encuestada manifiestan que si pueden disfrutar de su periodo de vacaciones completo sin interrupciones, pero un 31,8% de los encuestados muestra un punto neutral o medio lo que significa que no están satisfechos con el disfrute de sus vacaciones anteriores y un 29,6% manifiesta que raramente o nunca ha podido disfrutar de su periodo de vacaciones completo sin interrupciones; lo que denota falta de organización y planificación por el área de talento humano de la política de vacaciones y descansos en la empresa.

Ilustración 16

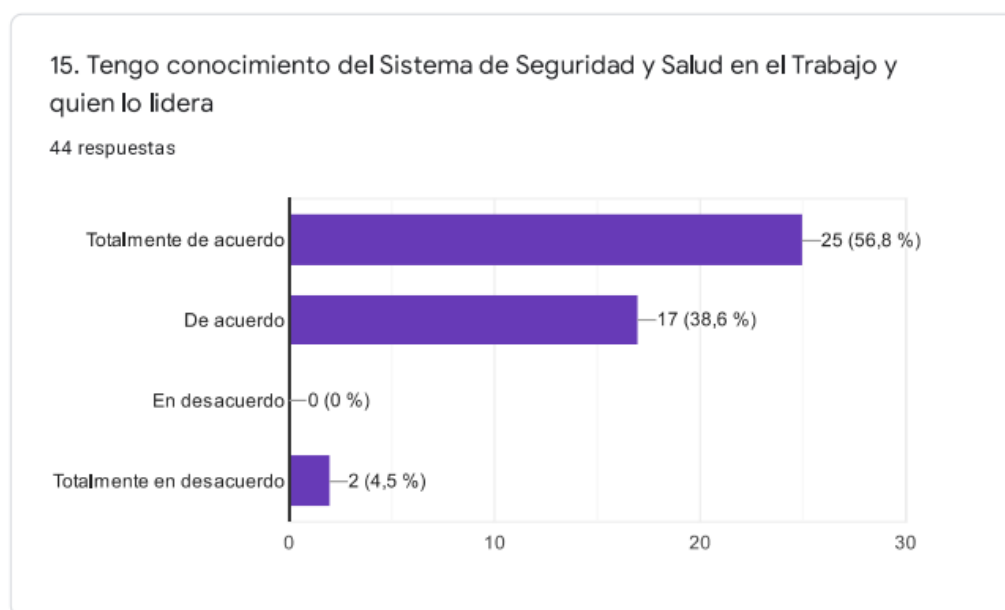
Pregunta 14



Nota: Podemos observar que el 79,6% de la población manifiesta que no se le reconoce el trabajo extra de forma monetaria y con un 20,4% de los encuestados declara estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se le reconoce el trabajo extra de forma monetaria; de lo anterior se puede inferir que la empresa no todos realizan trabajo extra, que el mismo se está reconociendo de otra forma, o que no se está reconociendo las horas extras como lo establece la legislación colombiana vigente, lo cual conlleva a que el trabajador pierda el interés y la motivación por su trabajo.

Ilustración 17

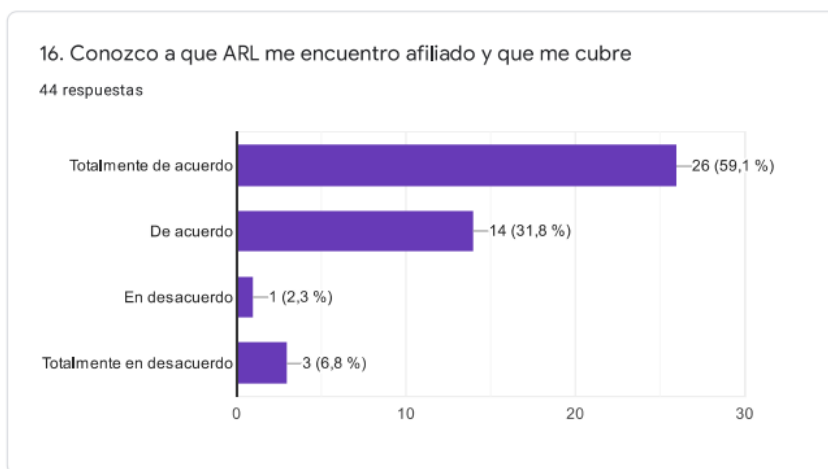
Pregunta 15



Nota: En la gráfica se observa que un 95,4% de la población encuestada manifiesta conocer el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y quien lo lidera y solo un 4,5% dice no tener conocimiento del SG-SST, por tal razón se puede evidenciar que la empresa se preocupa por el bienestar y salud de sus trabajadores al interior de la organización y tiene muy bien definido su SG-SST para que sus empleados tengan claro conocimiento del alcance y su aplicación.

Ilustración 18

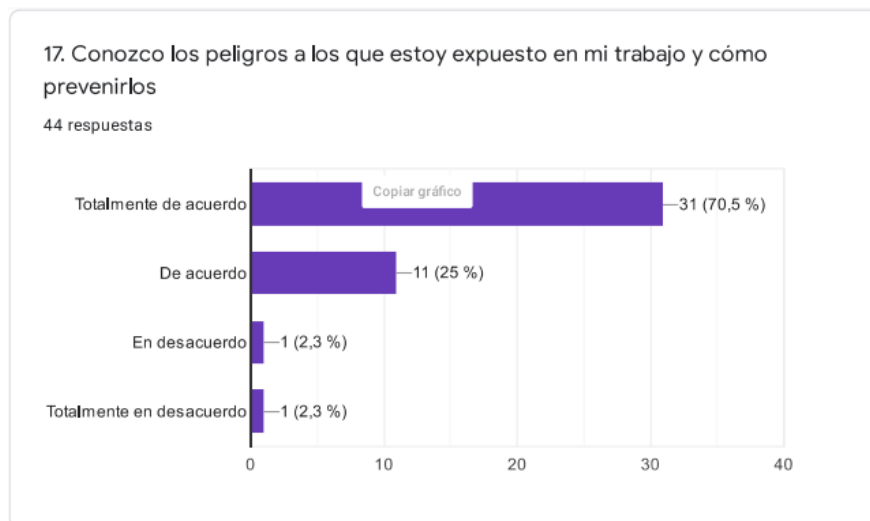
Pregunta 16



Nota: En esta grafica podemos observar que el 90,9% de la población encuestada conoce a que ARL se encuentra afiliada y cuáles son las coberturas que le brinda al ARL y solo un 9,1% de la población encuestada manifiesta no tener conocimiento de su ARL y su cobertura.

Ilustración 19

Pregunta 17

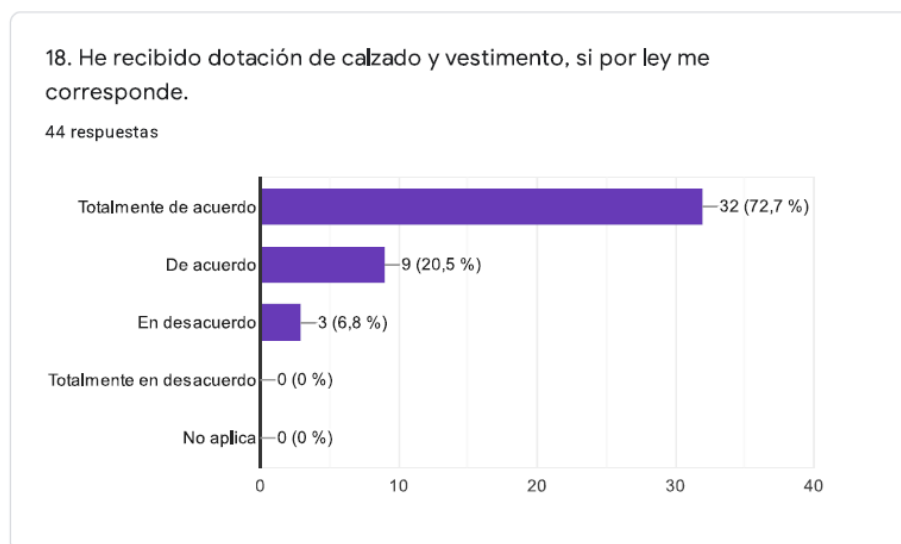


Nota: De acuerdo a la gráfica se puede observar que la gran mayoría con un 95,5% de la población encuestada conoce los peligros a los que está expuesto en su área de trabajo y sabe

cómo prevenirlos y solo un 4,5% de la población desconoce los peligros a los que está expuesto en su área de trabajo y no sabe cómo prevenirlos, la cual demuestra que la empresa tiene definido un buen sistema de SG-SST al interior de su organización.

Ilustración 20

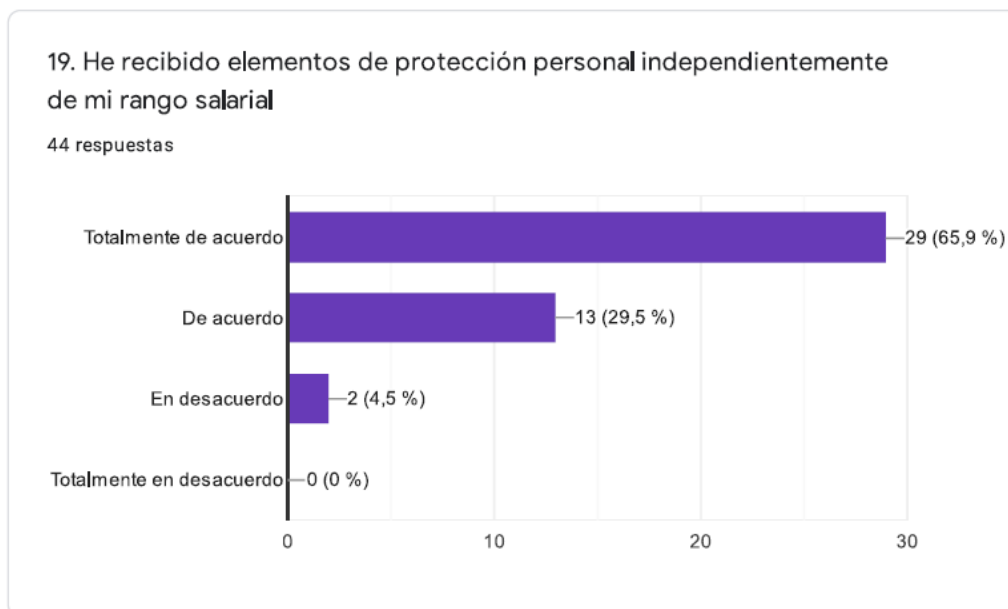
Pregunta 18



Nota: Podemos observar que un 93.2% de los encuestados de la empresa SERVIMACONS S.A.S. manifiesta haber recibido dotación según como lo indica la ley y un 6.8% indica estar en desacuerdo. Es muy importante el cumplimiento de la entrega de dotación, para la labor contratada, ya que permitirá que realice sus funciones de la manera óptima.

Ilustración 21

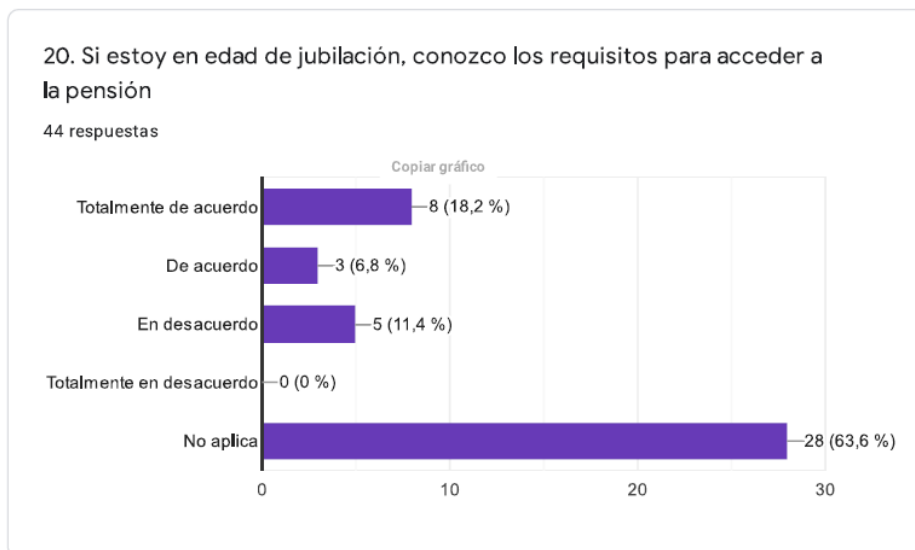
Pregunta 19



Nota: La gráfica evidencia que el 95.4% de los empleados encuestados indican que independientemente del salario que devengan han recibido su respectiva dotacion y en un 4,5% que podría a ver recibido parcialmente los mismos. Esto indica que la empresa SERVIMACONS SAS , otorga a sus empleados sus respectivos elementos de proteccion personal.

Ilustración 22

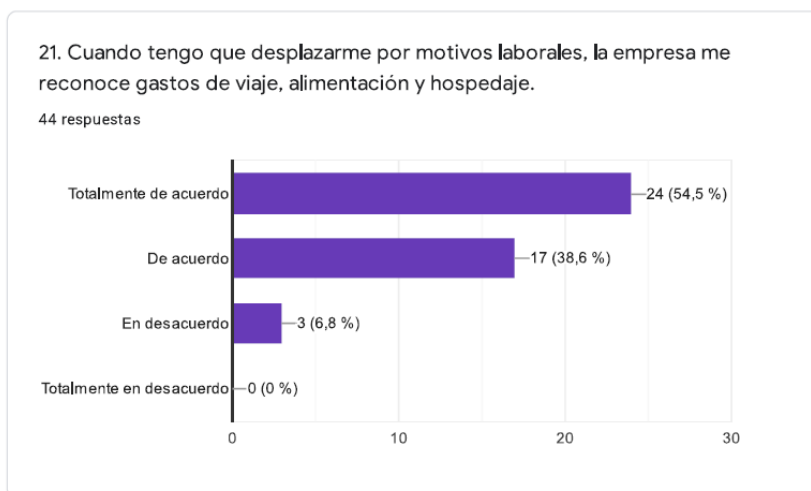
Pregunta 20



Nota: De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que el 63,6% del personal que labora en la empresa SERVIMACONS esta en edad productiva y un 36,4% ya se encuentra en edad de jubilación, en donde un 18,2% conoce los requisitos y en un 18,2% no tiene claridad en los mismos, por lo que la empresa debería crear un programa en el cual se vaya preparando al personal para el inicio de la vida de jubilación, así mismo conozca cuales son los requisitos y el procedimiento para inicio de tramites.

Ilustración 23

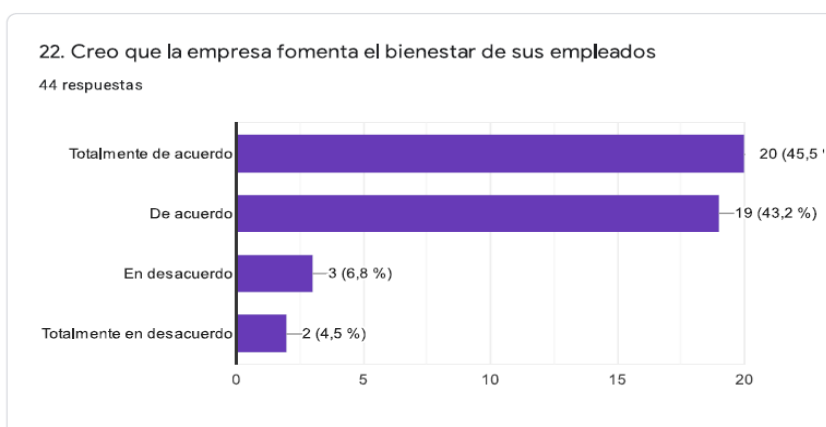
Pregunta 21



Nota: La gráfica muestra que el 93,1% de los encuestados de la empresa SERVIMACONS, indican que en el momento de realizar labores fuera de la empresa, se les reconoce los gastos adicionales que generan estas actividades y el 6.8% esta en desacuerdo e indican que no se les reconoce o de forma parcial.

Ilustración 24

Pregunta 22

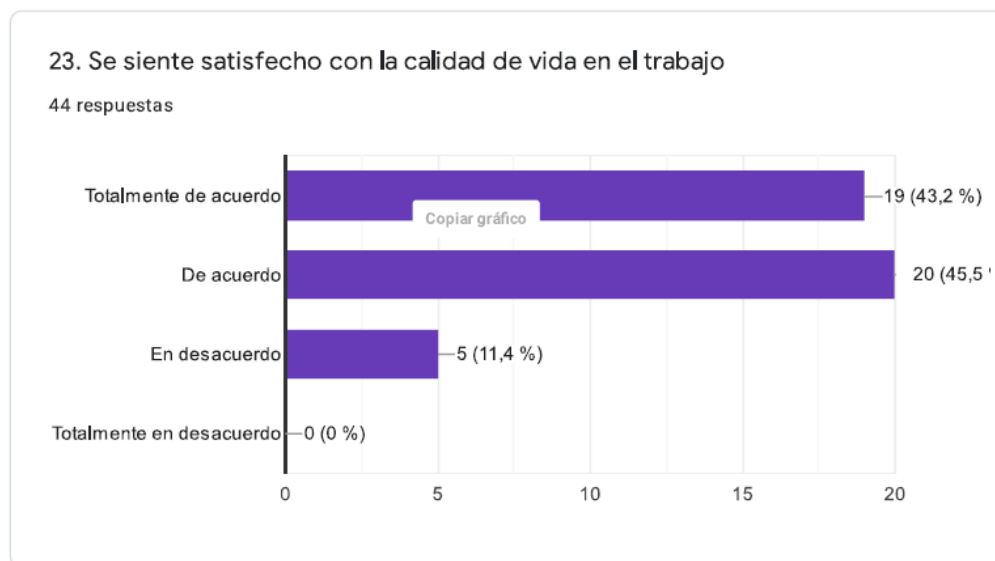


Nota: El 88.7% de los encuestados manifiesta que la empresa fomenta el bienestar social y un 11.3 %, indica estar en desacuerdo. Es muy importante indicar que contribuir en la mejora

del bienestar de los empleados debe ser una de las principales prioridades que deben tener cualquier empresa u organización, ya que, no solo se aumenta la satisfacción del trabajador, sino que también lo hace su motivación, productividad y, en consecuencia, la de toda la empresa.

Ilustración 25

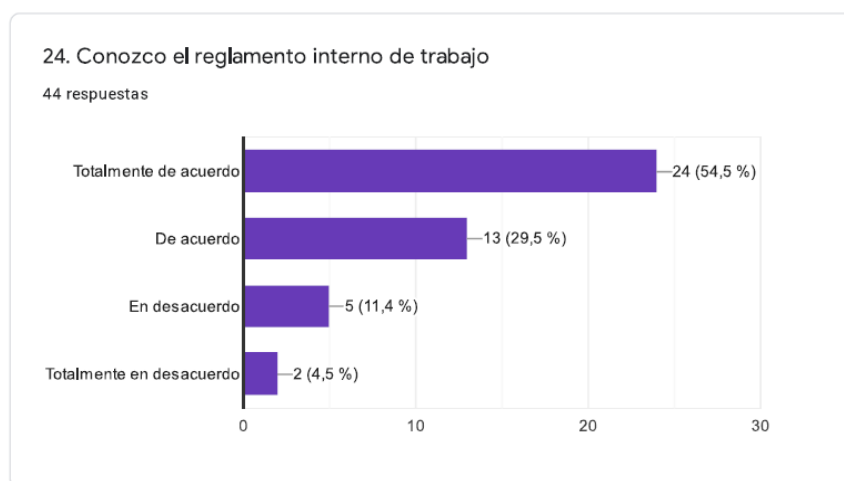
Pregunta 23



Nota: La grafica indica que 88,7% se encuentran satisfechos con la calidad de vida en el trabajo y un 11,4%, que no, lo que denota que la empresa Servimacons ofrece un entorno laboral de calidad, donde le empleado se siente satisfecho con las tareas ejecutadas, el trato, la compensación recibida y demas que les ofrece la empresa.

Ilustración 26

Pregunta 24



Nota: La grafica indica que un 84% conoce el reglamento interno que la empresa tiene estipulado y el 15.9% no lo conocen. Es muy importante dar a conocer el reglamento interno todos los empleados y que sepan que existe este documento, ya que sabran que ante cualquier situacion que se presente se regiran bajo este documento y lo que en este este estipulado, por tal motivo se debera dar una socializacion siempre que un empleado nuevo llegue a la empresa.

Resultados entrevista

Realizada a la señora Martha Roció Rodríguez de profesión Administradora de Empresas y quien desempeña el cargo de Directora Administrativa de Servimacons desde hace dos años.

1. Desde su punto de vista ¿qué funciones considera que debe llevar a cabo el área de Talento Humano?, mencione todas.

El área de talento humano maneja diferentes funciones:

Reclutamiento, inducción, afiliaciones, entrega de dotación, formación, bienestar, evaluación de desempeño, nómina, elaboración de planilla de seguridad social, elaboración de liquidaciones, elaboración de liquidación de vacaciones, atención a los empleados, llevar registro

y documentación de situaciones administrativas del personal, así como expedir certificados cuando sean solicitados, control de novedades de empleados

Análisis pregunta 1.

Se percibe conocimiento de funciones esenciales que debe tener el área de talento humano en una empresa, sin embargo, se evidencia que hace falta tener en cuenta funciones que son indispensables para que el área sea integra. La gestión del personal se relaciona con tareas administrativas como lo son los contratos, las nóminas, tramitación de sanciones, entre otros; también se encuentra las funciones de reclutamiento la cual es seguida de la selección, esta última no fue mencionada, dicha función es importante en la búsqueda del candidato ideal para los diferentes puestos de trabajo. Además, el área de talento humano en una empresa es la que mejor conoce a los colaboradores y sus respectivos puestos de trabajo (análisis de puestos de trabajo), es decir, las capacidades y exigencias, por ello otra función a destacar y que no fue mencionada es la prevención de riesgos laborales, desde esta área es posible desarrollar políticas de gestión de personal para asegurar que todos conozcan sus derechos y deberes en la prevención de riesgos laborales.

2. De las funciones que ha mencionado, ¿cuáles considera que se llevan a cabo actualmente?

Inducción, afiliaciones, entrega de dotación, formación, nomina, elaboración de planilla de seguridad social, elaboración de liquidaciones, elaboración de liquidación de vacaciones, atención a los empleados, llevar registro y documentación de situaciones administrativas del personal, así como expedir certificados cuando sean solicitados

Análisis pregunta 2.

Se detecta que en la empresa Servimacons SAS en su área de talento humano hay carencia de funciones que son esenciales, pues en esta área se incluye actividades, métodos y medios para reclutar y seleccionar personal, formarlo, integrarlo, promocionarlo o degradarlo, transferirlo o suspenderlo, entre otras, (Ramos, 2015); tal es el caso del proceso de selección de personal, puesto que la optimización de los recursos humanos inicia desde la selección del mejor candidato para ocupar el puesto de trabajo. El objetivo de la selección del personal es predecir el rendimiento, comportamiento y desempeño de la persona que va a ocupar el puesto, el aporte de valor que le dará a la organización y buscar la adaptación a las descripciones y especificaciones del puesto (Juan, 2004).

3. ¿Considera que la descripción de su puesto es lo suficientemente clara?, ¿por qué? y ¿qué recomienda?

El puesto en el que me encuentro es nuevo, por tal motivo se ha venido creando las responsabilidades y funciones de acuerdo con las cosas que se han venido realizando y las necesidades que han existido en la empresa, de esta manera se ha venido conformando un manual de funciones claro del puesto de trabajo.

Análisis pregunta 3.

El comentario anterior evidencia que en la empresa el área de talento humano también está omitiendo una función que es esencial en la gestión del personal, esta es la que se relaciona con el diseño y análisis del puesto de trabajo.

“El puesto en el que me encuentro es nuevo, por tal motivo se ha venido creando las responsabilidades y funciones de acuerdo con las cosas que se han venido realizando y las necesidades que han existido en la empresa [...]”.

La empresa Servimacons SAS hace aproximadamente un año inició con el área de talento humano, en este lapso debe existir claridad en las funciones del puesto de trabajo, por tanto se detecta que el proceso de diseño y análisis del puesto de trabajo es esencial para el desarrollo de dicha área, su importancia está en que se relaciona con “la identificación y el registro de todos los elementos que lo componen: tareas, funciones, deberes, responsabilidades, fines, condiciones, y los conocimientos, habilidades y actitudes” (Torres y Jaramillo, 2014)

4. ¿Qué información u otros aspectos considera le facilitarían la integración a una empresa cuando es un nuevo integrante?

Los aspectos que considero muy importantes es la inducción al empleado nuevo, ya que permite que este se vaya familiarizando y conociendo la empresa, quienes la integran y que hace cada área de trabajo, adicionalmente esto incluirá la presentación a los compañeros de trabajo, y al puesto de trabajo.

Análisis pregunta 4.

Regresando a las funciones del área de talento humano se halló que la inducción sí está presente, en este proceso la información que se le ofrece al nuevo empleado debe ser clara y completa, no es suficiente con dar a conocer a los integrantes de cada área y sus tareas “quienes la integran y que hace cada área de trabajo [...]”

La información debe estar orientada a una introducción hacia la organización, es decir, se presenta una visión global de la compañía, las prestaciones y los servicios a los que tiene derecho, las normas de rendimiento, el reglamento, las políticas y los procedimientos, y por último la importancia de su trabajo, productividad y desempeño, así como una introducción al puesto de trabajo, en qué consiste, con quienes se relacionará directamente, su jefe y sus compañeros (Murillo et al., 2010)

5. ¿La empresa tiene políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por toda la organización?

La empresa en estos momentos tiene la descripción de las funciones de cada cargo, políticas de dotación, definición de procedimientos con recursos humanos y que son conocidos por los empleados.

Análisis pregunta 5.

En las funciones que lleva a cabo actualmente la empresa Servimacons SAS no está en particular el proceso de diseño y análisis de puesto de trabajo, es necesario e indispensable que en la empresa se individualice este proceso, esto con el fin de conseguir la optimización de los recursos humanos, ya que va a existir una información clara y concisa del contenido del puesto de trabajo, los requisitos, el contexto del puesto, las tareas, las responsabilidades, deberes, las relaciones internas y externas, el nivel de autonomía, la jerarquía, la dependencia y la ubicación dentro de la estructura organizacional, permitiendo que los empleados sepan que es lo que debe hacer cada uno, haya equidad en los salarios, disminución en los problemas de los procesos de selección, contratación o entrenamiento, así como las percepciones, la motivación, la capacidad, el potencial y las expectativas a futuro.

6. ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

Si, la empresa SERVIMACONS tiene organigrama definido jerárquicamente y que es socializado en el momento de la inducción.

Análisis pregunta 6.

La empresa Servimacons SAS actualmente cuenta con un organigrama, su diseño y definición ayudan a entender más rápido la estructura interna, los cargos y las diferentes áreas,

teniendo en cuenta que el área de talento humano ha surgido recientemente y está atravesando por cambios en busca de mejorar, de ser necesario el organigrama debe pasar por cambios que le permitan adaptarse a los cambios que se generen en dicha área.

7. ¿Puede describirme cuál es el proceso que se realiza actualmente al momento de requerir personal nuevo en su empresa?

No hay un proceso claro, en algunas ocasiones el ingreso de un personal nuevo del área operativa se hace por recomendaciones, debido a que se le va a dar a operar maquinaria que no se puede dar a cualquier persona que no posea la experiencia, se requiere saber cómo es la labor del empleado que va a ingresar, en otras ocasiones se hace la postulación de la vacante y se verifica que cumpla con la experiencia y tenga las certificaciones necesarias para el cargo.

Análisis pregunta 7.

“No hay un proceso claro, en algunas ocasiones el ingreso de un personal nuevo del área operativa se hace por recomendaciones [...]”

En el comentario anterior se evidencia que la empresa Servimacons SAS no cuenta con un proceso de reclutamiento y proceso de selección, siendo ambos indispensables para encontrar al empleado que cumpla con los requisitos necesarios para ocupar la vacante; en el proceso de reclutamiento se captan a los candidatos potencialmente aptos y capaces para el cargo, esto teniendo en cuenta los requerimientos o perfiles, se basa en el proceso de planeación de recursos humanos, las políticas de la empresa, las políticas del área de talento humano, en el diseño y análisis de cargo y las características del entorno; y con respecto al proceso de selección es en este donde se escoge al mejor candidato, aquel que va a tener un buen desempeño y por ende aportará valor a la organización, es evidente que estos procesos tienen una relación estrecha y que están hechos para alcanzar la optimización de los recursos humanos.

8. ¿Considera que el proceso de selección y contratación que se lleva a cabo en la empresa Servimacons S.A.S contribuye al logro de los objetivos organizacionales?

Por supuesto, debido a que se selecciona el personal idóneo al cargo, para evitar rotación de personal y se realiza el proceso de contratación acorde a lo estipulado (entrevista, exámenes médicos, afiliación y la firma del contrato)

Análisis pregunta 8.

En esta respuesta se encuentra contradicción con la anterior, puesto que en la pregunta *¿puede describirme cuál es el proceso que se realiza actualmente al momento de requerir personal nuevo en su empresa?*, se evidencia la carencia de un proceso concreto de selección, “no hay un proceso claro, en algunas ocasiones el ingreso de un personal nuevo del área operativa se hace por recomendaciones [...]”, en lo que se percibe que la empresa no lleva a cabo adecuadamente la selección del personal, como se encuentra en el comentario “se hace por recomendaciones”. El proceso de selección es posterior al proceso de reclutamiento, no se identifica que en la empresa haya un proceso de selección del personal, tal como se menciona en la respuesta “[...] para evitar rotación de personal”, dichos procesos ayudan a evitar que la empresa pase por rotación del personal, lo cual se puede convertir en obstáculos para la optimización de los recursos humanos, así como para el logro de los objetivos organizacionales.

9. ¿Usted cree que la empresa debería implementar lineamientos y directrices que regulen la actuación de la empresa frente a temas relacionados con correcta gestión del talento humano?

Considero que es muy importante definir esas directrices para los diferentes procesos como (Solicitud de permisos, licencias, vacaciones) que realiza la empresa en el área de recursos

humanos, ya que se podrá explicar desde el ingreso del trabajador como lo debe hacer y no tener inconvenientes futuros.

Análisis pregunta 9.

Se evidencia que la empresa Servimacons SAS no cuenta con la política general del personal y por ende con otras políticas particulares, siendo de esta manera relevante resaltar que la política general de talento humano tiene un gran alcance en toda la organización, pues su efecto está en cada una de las áreas, sus principales campos de acción son los sueldos y salarios, seguridad en el empleo, pago tiempo extra, higiene y seguridad en el trabajo, condiciones laborales, productividad, ruptura laboral, sistema de trabajo (diseño de puestos, procedimientos administrativos, reglamentos y disciplina, capacitación y desarrollo), en el flujo de recursos humanos (reclutamiento, selección, contratación y filiación, inducción, evaluación de desempeño, promoción y ascenso, y permisos) y en la recompensa (incentivos, compensaciones, despensa, prestaciones, bienestar social y desempeño).

10. ¿Cree que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo o el trabajo en grupo? ¿por qué? y ¿qué recomienda?

Creo que constantemente se habla del trabajo en equipo, ya que cada labor que realizan nuestros colaboradores son una cadena, realizamos charlas sobre el trabajo en equipo para que se cumplan los objetivos que la empresa tiene y no existan demoras o retrasos.

Análisis pregunta 10.

El trabajo en equipo requiere de responsabilidad individual y responsabilidad colectiva, por tanto es necesario que haya claridad en cuanto a las responsabilidades, funciones, actividades y demás elementos que le corresponden a cada puesto de trabajo, en una comentario anterior “El puesto en el que me encuentro es nuevo, por tal motivo se ha venido creando las

responsabilidades y funciones de acuerdo con las cosas que se han venido realizando y las necesidades que han existido en la empresa [...]” es evidencia de que en la empresa no hay suficiente claridad acerca de las responsabilidades, funciones, entre otros; para que el cambio sea posible se puede iniciar desde el diseño y análisis del puesto de trabajo, proceso que hasta el momento no se realiza en el área de talento humano de la empresa Servimacons SAS, así como trabajar por el bienestar y satisfacción laboral de los colaboradores permitiendo que se construya un buen clima laboral, siendo este muy importante a la hora de trabajar en equipo y obtener resultados exitosos, puesto que se coordinan labores, mayor compromiso individual y organizacional del personal.

11. ¿Cree que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo o el trabajo en grupo? ¿por qué? y ¿qué recomienda?

Creo que constantemente se habla del trabajo en equipo, ya que cada labor que realizan nuestros colaboradores son una cadena, realizamos charlas sobre el trabajo en equipo para que se cumplan los objetivos que la empresa tiene y no existan demoras o retrasos.

Análisis pregunta 11.

Se encuentra desconocimiento parcial acerca de la importancia de la política general de la gestión del talento humano, al comentar “[...] las políticas ayudan a mejorar son los procesos administrativos [...]”, dicha política aporta a la efectividad del desempeño de las personas y a obtener la información acerca de normas y políticas bajo las cuales se deben desarrollar las actividades de los diferentes puestos de trabajo; la política general del personal no sólo se relaciona directamente con el área del talento humano, pues su efecto llega a cada una de las diferentes áreas, orienta la acción y también establece límites, es así que no sólo tiene el rol de norma, también permite la interpretación y llevar control de la eficiencia del personal, así como

las reglas y las actividades. El cumplimiento de las funciones del personal se puede ver afectado por la falta de motivación, la cual se puede dar por factores como la falta de comunicación y desconocimiento en el pago de tiempo extra, condiciones laborales no adecuadas, falta de higiene y seguridad en el trabajo, falta de capacitación y desarrollo, a la no promoción y ascenso, al no incentivo o compensaciones, al no sentir que la empresa se preocupa por su bienestar social, entre otros, todo lo anterior se puede contemplar en una política general del personal, lo que la convierte en indispensable para aumentar los niveles de motivación y por ende a que el personal aporte valor a la organización a través de su buen desempeño.

12. ¿Los empleados conocen el conducto regular que se debe seguir en caso de presentar inquietudes o inconformidades en su sitio de trabajo?

Sí, los empleados saben el conducto regular en cuanto a la situación presentada y a quien se deben dirigir.

Análisis pregunta 12.

Se encontró que la empresa no cuenta con una política general de gestión del talento humano, esta política al igual que las demás políticas particulares mantiene el mejoramiento permanente de la organización, puesto que aportan al orden y a la difusión de la normativa de la empresa, siendo la difusión esencial para adquirir el conocimiento de cómo ejecutar los procesos y procedimientos tanto del cargo en particular como los demás con los que mantiene relación alguna, de allí la relevancia que tienen las diferentes políticas en la empresa, su definición permite que bajo ella se elaboren planes, programas y procedimientos. La política general del talento humano, por ejemplo, establece la directriz de las vacaciones del personal y la directriz de los permisos, ambas son necesarias para todos los puestos de trabajo, por ello su difusión es

necesaria, de esta manera el personal conoce acerca de cómo y a quién se realiza una solicitud o una sugerencia, así como expresar sus inquietudes o inconformidades.

En lo que respecta a la información que recibe el personal acerca de la empresa en general y de su puesto de trabajo en particular, se hace indispensable que la información sea clara y se brinde en el momento de la inducción, pues es en este momento en el que surge la relación de empresa – empleado, siendo de gran impacto para el nuevo empleado, puesto que conoce a sus compañeros, a su jefe, sus labores y el entorno organizacional.

13. ¿Considera que al implementarse políticas y procedimientos adecuados en el área de talento conlleva a elevar los índices de motivación y satisfacción laboral de los empleados?

No creo que las políticas generen motivación, ya que lo que se realiza con las políticas es organizar los procesos que se realizan administrativamente, no deben por qué afectar a los empleados.

Análisis pregunta 13.

Se percibe que la visión acerca de las políticas se relaciona con no importantes y por lo tanto innecesarias “No creo que las políticas generen motivación [...]”, bajo las políticas se elaboran planes y programas, algunos están diseñados y establecidos para el bienestar y satisfacción laboral del personal, en el caso de una política salarial se define con el objetivo de que haya un sistema ordenado y equitativo tanto para la empresa como para el empleado, y este a su vez motive a la eficiencia en la productividad. Para la política general del talento humano su rol se extiende a ser más que una norma, pues permite la interpretación y el control de la eficiencia del desempeño del personal, así que bajo esta política se pueden tomar decisiones

encaminadas a mejorar el desempeño de los empleados, en donde la motivación toma un papel importante.

14. ¿Usted conoce la normatividad colombiana vigente en temas de contratación, remuneración, prestaciones sociales y bienestar de los empleados en la empresa?

Sí por supuesto que la conocemos, nuestra empresa está basada en cumplir y en realizar todos los pagos justos que se realizan a los empleados.

Análisis pregunta 14.

A pesar de que existe conocimiento acerca de las normas que hay en Colombia acerca de la contratación, remuneración, prestaciones sociales y bienestar de los empleados, se detecta que en la empresa Servimacons SAS el área de talento humano no cuenta con un proceso completo de la gestión del talento humano, se encontraron algunos comentarios que indican lo anterior, tales como “No hay un proceso claro, en algunas ocasiones el ingreso de un personal nuevo del área operativa se hace por recomendaciones [...]”, “[...] las políticas ayudan a mejorar son los procesos administrativos [...]”, la empresa no tiene definidas políticas que sirvan de base para la elaboración de planes, programas o para la toma de decisiones, las políticas no sólo son una directriz también permiten que la empresa tenga una orientación a la acción, un mejor control sobre las actividades y que sean acordes a los objetivos organizacionales.

15. ¿Considera que la empresa debe replantear los procesos que lleva a cabo en el área de talento humano y ajustarlos según la normatividad vigente?

No, porque actualmente trabajamos de la mano con un abogado laboral, quien es la persona que nos da las directrices para organizar mejor los procesos del área y cualquier situación presentada bajo la normatividad vigente del código sustantivo de trabajo, por tal motivo los procesos que se realizan son basados en la normatividad.

Análisis pregunta 15.

El área de talento humano de la empresa Servimacons SAS, no cuenta con una organización y planificación adecuada, puesto que esto implica procesos como la planeación estratégica, la política del área, y el análisis y diseño de cargos, los cuales hasta el momento están ausentes formalmente en la empresa, estos procesos llevan a buen desarrollo del área y por supuesto de la empresa en general ya que se define el personal que se requiere para las metas organizacionales, se determinan calificaciones y competencias para los cargos, así como el presupuesto para la dotación del personal, organizar los programas de capacitación para los empleados; la planeación de los recursos humanos es importante ya que su influencia llega hasta otras actividades que tienen que ver con los recursos humanos, entre las relaciones más destacadas se encuentran el reclutamiento y selección, formación y perfeccionamiento; entre otros, haciendo enfoque en el proceso de reclutamiento y selección anteriormente se observó un comentario en el cual se puede detectar que estos procesos no se llevan a cabo, el comentario mencionado es el siguiente “no hay un proceso claro, en algunas ocasiones el ingreso de un personal nuevo del área operativa se hace por recomendaciones [...]”, es preciso retomar lo que se mencionó acerca de estos procesos: son indispensables para encontrar al empleado que cumpla con los requisitos necesarios para ocupar la vacante; en el proceso de reclutamiento se captan a los candidatos potencialmente aptos y capaces para el cargo, esto teniendo en cuenta los requerimientos o perfiles; se basa en el proceso de planeación de recursos humanos, las políticas de la empresa, las políticas del área de talento humano, en el diseño y análisis de cargo y las características del entorno; y con respecto al proceso de selección es en este donde se escoge al mejor candidato, aquel que va a tener un buen desempeño y por ende aportará valor a la

organización, es evidente que estos procesos tienen una relación estrecha y que están hechos para alcanzar la optimización de los recursos humanos.

16. ¿Se presentan muchos casos de deserción laboral?, sí es así, ¿sabe por qué se presentan?

Cuando se presentan renuncias es por mejores ofertas laborales que encuentran los trabajadores.

Análisis pregunta 16.

El bienestar de los empleados y la satisfacción laboral son importantes para retener aquellos empleados que aportan valor a la organización, así como la constante formación y capacitación, un plan de formación acorde al desarrollo del factor humano de la organización; todo esto se contempla en la organización y planificación del talento humano, desde el proceso de reclutamiento, selección, diseño y análisis de cargos, así como las políticas salariales y vacacionales, entre otros, por ello se hace indispensable planificar los recursos humanos para definir actividades acordes a las necesidades tanto de la empresa como del personal, actividades bajo la normativa, así como la elaboración de programas que involucren la motivación del personal. Otro aspecto a destacar en la motivación del personal es el clima organizacional, el cual está dado tanto por el personal como por el funcionamiento interno (estilo de dirección, planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, promoción y movilidad funcional, entre otros) y las normas de la misma, ayuda a comprender y explicar las reacciones de los grupos (conducta, actitudes y sentimientos), este puede afectar directamente el grado de compromiso, por ello es importante mantener una estabilidad en el ambiente laboral, cuando en la organización existe un buen clima laboral es probable conseguir un nivel alto de identificación del personal.

17. ¿La empresa cuenta con procesos de inducción y reinducción permanente a sus empleados?

Se realizan siempre las inducciones en el momento que inicia el trabajador nuevo, adicionalmente se realizan charlas para la correcta labor en cada labor realizada.

Análisis pregunta 17.

El proceso de inducción en la empresa Servimacons SAS puede ser desarrollado para que la información que se le ofrece al nuevo personal sea clara y completa, ya que se encontró que la información que reciben es acerca de “[...]quienes la integran y que hace cada área de trabajo [...]”, tal como lo menciona Murillo (2010) la información debe estar orientada a una introducción hacia la organización, es decir, se presenta una visión global de la compañía, las prestaciones y los servicios a los que tiene derecho, las normas de rendimiento, el reglamento, las políticas y los procedimientos, y por último la importancia de su trabajo, productividad y desempeño, así como una introducción al puesto de trabajo, en qué consiste, con quienes se relacionará directamente, su jefe y sus compañeros

18. En términos generales considera usted que al implantar la política general de talento humano dentro de la empresa Servimacons S.A.S, ¿mejoraría los procesos de selección del personal idóneo y por ende mejoraría la productividad de la empresa?

Las políticas de talento humano son una orientación administrativa para los miembros de la organización, lo cual se busca una acción de mejora en todos los procesos, lo cual si mejoraría el proceso de selección buscando los perfiles idóneos para cada puesto de trabajo y realizando el procedimiento correcto para la labor.

Análisis pregunta 18.

Tal como se ha mencionado anteriormente la política del talento humano no sólo es una norma, también funciona como medio de interpretación y control de las actividades del personal, esto para mejorar el desempeño del personal, también como menciona Rodríguez (citado en Murillo et al. 2010) en la definición de guías y los límites de acción para lograr objetivos organizacionales y además ayudan en la toma de decisiones porque aseguran congruencias, debido a los lineamientos.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por medio de la entrevista realizada a la Directora Administrativa y las encuestas realizadas a los 44 empleados de la empresa Servimacons SAS de la ciudad de Villavicencio, se recomienda difundir esta investigación entre las personas encargadas de la administración del Talento Humano en la empresa, para lograr crear conciencia de la importancia que tiene el área de talento humano dentro de la organización.

Servimacons SAS debe crear una estrategia y planear la forma de reclutamiento, selección y contratación del talento humano idóneo para ocupar el cargo que se provee y permitir que la empresa sea competitiva en el mercado.

Priorizar los incentivos de crecimiento y desarrollo laboral dentro de la organización Servimacons SAS, cuando se crean nuevos cargos o exista vacantes, dando prioridad al personal vinculado en la empresa que cuente con el perfil y la experiencia en el cargo y así garantizar que los colaboradores puedan participar en el proceso de contratación, lo que permite motivar y crear sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa.

Designar líderes de apoyo para la inducción y entrenamiento a los nuevos colaboradores, con el fin de brindar una correcta información sobre los fundamentos institucionales, los procesos y procedimientos que se adelantan en la empresa, sus políticas, estructura jerárquica y demás que pueda crear una visión global de Servimacons, al igual que efectuar el correcto entrenamiento en el cargo a desempeñar, conociendo las funciones y actividades a realizar y la presentación ante su equipo de trabajo.

Apoyar a los colaboradores en su proceso de formación, lo que permitirá tener en Servimacons personal calificado, aumentando así el nivel de competitividad y rentabilidad de la empresa, incrementa la satisfacción, motivación y el compromiso del colaborador.

Planificar y programar las vacaciones del personal de Servimacons, con el fin de que el colaborador puede disfrutar de su periodo de vacaciones sin interrupciones. Para ello la empresa debe contratar personal que reemplace al titular o distribuir las actividades en el grupo de trabajo, a fin de que no se afecte los procesos que se adelantan en la empresa.

Crear el comité de convivencia laboral al interior de la empresa que se encargue de la prevención y solución de situaciones causadas por conductas de acoso y persecución laboral al interior de la organización, logrando que promover un trabajo en armonía y en condiciones justas y dignas para todos miembros de la organización.

Difundir a través de correos electrónicos los diferentes procedimientos relacionados con novedades administrativas como solicitud de permisos, licencias, vacaciones y demás, para que los colaboradores realicen dichos tramites de la forma correcta y evitar retrocesos en los mismos.

Realizar reconocimiento por parte de los jefes de áreas o jefe inmediato y altos mandos a los colaboradores que permitan encontrar estrategias de mejora en los procesos ya estipulados para la compañía, donde se evidencia la reducción de costos, de tiempo y mano de obra requerida para la ejecución de alguna tarea.

Programar con abogado especializado en pensión, para que imparta una charla a los colaboradores que están en edad mínima de jubilación, para que conozcan los requisitos y los trámites para pensionarse. Así mismo, se cree un programa de pre pensionados para preparar al colaborador en su nueva etapa de vida y sepan manejar el duelo de la perdida laboral (cierre de la etapa).

Servicomans debe implementar actividades de integración social que logren integrar a todos los colaboradores y crear armonía y sano ambiente entre todas las áreas de la organización, creando lazos sociales que contribuyen de forma positiva a los resultados de la empresa.

Socializar el reglamento interno de trabajo de la empresa Servimacons a los colaboradores, con el fin de recordar y se apropien de las normas que determinan las condiciones a que debe sujetarse la empresa y los colaboradores en sus relaciones laborales.

Políticas de talento humano

Para dar cumplimiento al objetivo general y de acuerdo a los resultados de la realización de entrevista y la aplicación de la encuesta y dado que Servimacons no cuenta con políticas de gestión de talento humano, se hace necesario crear políticas que permitan tener claro cada uno de los procesos y procedimientos a seguir en relación al reclutamiento, selección, contratación, remuneración, inducción y reinducción, capacitación, seguridad y salud en el trabajo y bienestar social de los colaboradores que prestan sus servicios a la empresa.

Para ello proponemos las siguientes políticas que servirán de directrices para una gestión adecuada del recurso humano de Servimacons S.A.S.

Política de reclutamiento, selección y contratación.

La Dirección de Gestión Humana y Administrativa es la responsable de administrar el proceso de selección y vinculación de los colaboradores que permitan garantizar la contratación de un recurso humano idóneo, para cubrir las necesidades de la empresa.

Lineamientos de la Política de reclutamiento, selección y vinculación.

- ✚ El reclutamiento es el inicio de selección de personal, para lo cual se busca seleccionar los mejores candidatos que se encuentren calificados y con capacidad de ejercer el cargo disponible en la empresa.
- ✚ Para el cubrimiento de las vacantes se dará prioridad al personal vinculado a la empresa y que cuente con el perfil y la experiencia para ejercer el cargo y además que quiera participar en el proceso.

- ✚ Si no se cuenta con personal calificado dentro de la empresa, se iniciará el reclutamiento de manera externa, a través de publicación de vacantes en la página del SENA, con empresas especializadas en contratación de personal, por voz a voz y por publicación en redes sociales.
- ✚ Para la selección se evaluará la hoja de vida del candidato, revisión de antecedentes, verificación de referencias laborales y presentación de entrevista, lo que permitirá seleccionar a la persona idónea para ocupar el cargo.
- ✚ Una vez seleccionada la persona se realizará el respectivo contrato laboral y presentará examen médico de ingreso, se realizan las respectivas afiliaciones de salud, pensión, CCF y ARL, se programará la inducción y entrenamiento en el cargo, si se contrata personal externo.

Política de inducción y entrenamiento.

La Dirección de Gestión Humana y Administrativa, designara una persona o más, para que realice la respectiva inducción y entrenamiento en el cargo al colaborador que ingresa por primera vez a la empresa, recibiendo información de la empresa, las funciones a desempeñar y personal con quien laborara y para el caso de un colaborador ya vinculado se realizaría el respectivo entrenamiento relacionada con el desempeño de sus funciones.

Lineamientos de la Política de inducción y entrenamiento.

- ✚ La inducción al nuevo trabajador inicia con la presentación global de la empresa, en la cual se explica su funcionamiento, los objetivos de la misma, la misión, visión, las políticas, valores institucionales, procedimientos, estructura jerárquica y reglamento interno.

- ✚ Tanto para la persona nueva como el colaborador vinculado se dará a conocer las funciones a desempeñar en el cargo y actividades a realizar, la presentación ante el jefe directo y grupo de trabajo.
- ✚ Se realizará un formato de entrenamiento en el cual se indicará un cronograma por quince (15) días con cada una de las actividades a realizar durante el entrenamiento, efectuando una evaluación cualitativa por parte del tutor asignado.

Política de seguridad y salud en el trabajo.

La empresa lidera y promueve el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, que busca prevenir accidentes y enfermedades laborales, creando condiciones de trabajo para favorecer la salud física, mental y emocional de los colaboradores.

Lineamientos Política de seguridad y salud en el trabajo.

- ✚ Todos los colaboradores deben ser partícipes del cuidado integral de su salud, a través de la identificación y comunicación de los peligros y factores de riesgos existentes tanto en las instalaciones de la empresa, como en la ejecución de sus funciones.
- ✚ La Dirección de Gestión Humana y Administrativa se encuentra comprometida con su personal, por lo cual brinda herramientas e implementos de seguridad requeridos para el ejercicio de las funciones de los mismos.
- ✚ Desde la Dirección de Gestión Humana se realizan campañas para la prevención de alcoholismo, tabaquismo y drogadicción dentro los colaboradores de la empresa.
- ✚ Se dictan talleres de hábitos de vida saludable y promueve la realización de actividad física y las pausas activas entre los colaboradores.

- ✚ La empresa tiene un programa de bienestar laboral y salud en el trabajo, que busca reconocer los factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar expuestos los trabajadores de la empresa.
- ✚ Se realizan inspecciones mensuales a las instalaciones y equipos de la empresa para prevenir algún tipo de riesgo que pueda ocasionar incidentes o accidentes.

Política de vacaciones.

Objetivo: promover una política para todo el personal con respecto a la forma y uso de las vacaciones obligatorias.

Alcance: para todo el personal que labora para la empresa SERVIMACONS S.A.S en la ciudad de Villavicencio.

Normas Generales de las vacaciones anuales.

- ✚ Todo colaborador tiene derecho a vacaciones anuales remuneradas, cuyo mínimo se fija 15 días hábiles por cada año de trabajo al servicio de nuestra empresa.
- ✚ En caso de terminación del contrato de trabajo antes de cumplir el periodo de un año de trabajo, el trabajador tendrá derecho, como mínimo, a un día de vacaciones por cada mes trabajado, que se le pagará en el momento de recibir su liquidación laboral.
- ✚ Todo colaborador tendrá derecho a vacaciones aun cuando su contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana. En estos casos las vacaciones por disfrutar serán proporcional a la cantidad de días que el trabajador tenga por semana, asimismo, el pago de las mismas será proporcional al salario o sueldo recibido por el trabajador.
- ✚ Las vacaciones serán absolutamente incompensables, salvo las siguientes excepciones: a)
Cuando el trabajador cese en su trabajo por cualquier causa, tendrá derecho a recibir en

dinero el importe correspondiente por las vacaciones no disfrutadas. b) Cuando el trabajo sea ocasional o a destajo. c) cuando por alguna circunstancia justificada el trabajador no haya disfrutado de sus vacaciones, podrá convenir con su jefe inmediato el pago del exceso del mínimo de 15 días de vacaciones por cada año de trabajo, siempre que no supere el equivalente a tres periodos acumulados. Esta compensación no podrá otorgarse, si el trabajador ha recibido este beneficio en los dos años anteriores. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, cada Jefe de Departamento velará porque sus empleados gocen de las vacaciones a las cuales tengan derecho anualmente.

- ✚ Los Colaboradores deben gozar sin interrupciones de su periodo de vacaciones. Estas se podrán dividir en dos fracciones, como máximo, cuando así lo convengan las partes.
- ✚ Queda prohibido acumular las vacaciones, pero podrán serlo por una sola vez cuando el colaborador desempeñare labores técnicas, de dirección, de confianza u otras análogas, que dificulten especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de familia quedare situada en departamentos diferentes del lugar donde presta sus servicios.
- ✚ Para mantener un orden adecuado dentro de la organización en materia de vacaciones, será obligación del departamento de gestión humana de la empresa, presentar el calendario anual de la distribución de vacaciones de sus respectivas áreas. Se procurará que todo empleado regular, posiciones de Auxiliar y Asistentes y operarios tomen el periodo de vacaciones correspondientes de una forma continua y sin ser fraccionada.

Política de novedades administrativas.

La empresa SERVIMACONS S.A.S, consideran establecer como novedades administrativas los siguientes criterios:

Ausentismo laboral: se considera “ausentismo” cuando el colaborador no asiste a la jornada laboral en el horario asignado, sin previa justificación o soporte según corresponda para la inasistencia a la jornada establecida.

- ✚ Para el caso anterior será considerado como causa justificada para la inasistencia a la jornada laboral, siempre y cuando esté debidamente certificado y notificados con anterioridad a la hora de inicio de sus labores:
- ✚ Incapacidades médicas u hospitalización del empleado.
- ✚ Hospitalización de hijos del empleado que sean menores de edad.
- ✚ Situaciones de urgencias en salud de padres de la tercera edad que se encuentren al cuidado del trabajador.
- ✚ Situaciones de urgencias en salud del cónyuge o pareja estable del empleado.
- ✚ Calamidades, o casos fortuitos de fuerza mayor.

Incumplimiento del horario de ingreso a la jornada laboral (Llegadas tarde): El colaborador no inicia sus labores a la hora indicada para el inicio de su jornada laboral establecida, según su contrato laboral y los compromisos pactados.

Retiro anticipado del turno: El colaborador se retira del turno de manera injustificada antes de la hora de finalización del mismo.

Incumplimiento del periodo de descanso: El colaborador no cumple con el tiempo del periodo de descanso indicado retomando el desarrollo de las actividades asignadas posterior a la hora de finalización del mismo, generando demoras en los descansos de los demás miembros del equipo o dificultades en la operatividad del turno.

Esta política es coherente con la legislación vigente y el reglamento interno de trabajo, por lo tanto, cualquier conducta que vaya en contra de su cumplimiento se considera falta grave. Debe ser difundida entre el personal y contratistas de la empresa

Política de remuneración.

SERVIMACONS busca crear estructuras de remuneraciones competitivas, motivadoras y equitativas, proponiendo condiciones de remuneración atractivas. La remuneración engloba el salario, la parte variable de la remuneración y las ventajas sociales, las prestaciones de jubilación y otros componentes.

- ✚ Los términos de contratación y los niveles de remuneración se fijarán de acuerdo a un estudio referencial de competitividad de mercado, disponibilidades presupuestarias y a la hoja de vida del candidato seleccionado.
- ✚ Los sueldos se pagarán mensualmente mediante transferencia en la cuenta corriente o de ahorros de cada empleado que haya entregado
- ✚ Los empleados con contrato indefinido, podrán solicitar un anticipo de sueldo siempre y cuando no exceda el total de su remuneración mensual. Este anticipo será descontado en su totalidad en el pago de dicho mes.
- ✚ Para la solicitud del anticipo el empleado deberá llenar el FORMULARIO respectivo.
- ✚ SERVIMACONS S.A.S podrá conceder préstamos de emergencia a sus empleados con contrato de trabajo indefinido, siempre y cuando éste no tenga deudas con la empresa y sean solicitados por motivos justificados. El préstamo no podrá ser mayor a tres veces su sueldo mensual en un plazo no mayor a 10 meses.
- ✚ Cualquier excepción podrá ser autorizada únicamente por el Gerente General.

✚ Los empleados de SERVIMACONS S.A.S con contrato indefinido además de los beneficios de ley recibirán los siguientes beneficios:

✚ DOTACIÓN DE UNIFORMES: una vez al año se proporcionarán uniformas al personal administrativo y operativo, como lo indica la ley

Del sueldo mensual de los empleados se descontarán los siguientes rubros:

- a) Aportaciones a EPS – Fondo de pensiones
- b) Retenciones para los salarios que los apliquen
- c) Aportes de los valores correspondientes a los beneficios adicionales
- d) Deudas a la empresa, reconocidas y autorizadas por el empleado
- e) Valor de útiles, materiales, equipos, muebles, cuya posesión indebida, pérdida o destrucción dolosa sea comprobada.

En caso de tener que realizar trabajos para SERVIMACONS S.A.S, en un lugar distinto al de su sede principal que es Villavicencio, la empresa se hará cargo de los gastos de alojamiento y alimentación durante el período que el empleado se encuentre en ese punto de trabajo.

El pago de estos gastos se hará de acuerdo a los valores definidos y socializados.

✚ SERVIMACONS S.A.S no pagará a sus empleados horas suplementarias o extras debido a la naturaleza no programada del trabajo.

Política de capacitación.

El equipo de Gestión Humana y Administrativa es la responsable de gestionar el desarrollo de los trabajadores incluida la alta gerencia, dentro del marco de los pilares de cultura para contar con un equipo de personas de alto desempeño y compromiso. El proceso de desarrollo se

enfoca en el desarrollo de diferentes actividades enfocadas a desarrollar las competencias tales como gestión del desempeño y planes de carrera.

- ✦ Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades que requieren los empleados para realizar su actividad.
- ✦ El entrenamiento específico se construye entre el área de Gestión Humana y el jefe directo, quien garantiza la ejecución del plan de entrenamiento específico.
- ✦ Al finalizar este proceso, el área de Gestión Humana coordinará con el líder inmediato y el colaborador una reunión para realizar el cierre del entrenamiento y definir si se hace necesario establecer nuevas acciones de formación.
- ✦ Como garantes de la estrategia, los líderes de la Organización tienen un programa de desarrollo continuo, el cual se debe ver reflejado en un liderazgo efectivo.
- ✦ Las solicitudes de formación y desarrollo deben ser validadas y aprobadas conjuntamente entre el líder inmediato y el área de Gestión Humana.
- ✦ Preparar al empleado para ocupar una vacante o un puesto de nueva creación.
- ✦ Preparar al empleado para ocupar puestos superiores.
- ✦ Involucrar al personal para que detecte sus propias necesidades de capacitación.
- ✦ Contribuir al desarrollo integral de los individuos que forman la organización.
- ✦ Articular los ascensos y las promociones a los programas de capacitación y desarrollo.
- ✦ Mostrar con hechos reales los beneficios de la superación (reconocimientos, incrementos de salario, ascensos)

Política de reconocimiento de horas extras.

El equipo de Gestión Humana y Administrativa garantiza, por intermedio de los jefes directos, el cumplimiento y el buen manejo del pago de horas extras, para dar cumplimiento a la legislación colombiana y al bienestar de los colaboradores.

Lineamientos Política de reconocimiento de horas extras.

- ✚ Las horas extras se generan con autorización del jefe directo y por necesidades puntuales de la Organización
- ✚ Solo se pueden generar 2 horas extras diarias como lo contempla la ley, sin exceder de un total en la semana de 12 horas extras. El jefe directo determina la necesidad de realizar actividades que genere una labor en tiempo extra o la ejecución del trabajo el día domingo.
- ✚ El reporte a nómina de las horas extras se debe realizar con el visto bueno de la directora administrativa y una justificación del por qué se generaron.
- ✚ Se podrán las horas extras ser compensadas con tiempo.
- ✚ Cuando un colaborador labore un domingo o festivo, las horas laboradas se cancelarán con el recargo establecido en la legislación laboral. El pago del recargo debe reportarse inmediatamente al área de nómina para que sea cancelado en la nómina correspondiente.

Política de promoción.

El área de talento humano y la gerencia en SERVIMACONS S.A.S creara estrategias con el fin que el personal interno de la empresa pueda acceder a una vacante de nivel más alto, con el fin de reconocer el desempeño anterior y potenciar el futuro, las promociones se basaran por el mérito del empleado y/o antigüedad, será responsabilidad de la Compañía proporcionar oportunidades equitativas para mejorar el nivel de vida.

Lineamientos Políticas de promoción

- ✚ Los empleados (as) que identifiquen una vacante que sea de su interés deberán notificar al departamento de Capital Humano y aplicará el procedimiento que este le indique.
- ✚ El área de talento Humano estará encargada de realizar las entrevistas correspondientes a los empleados que estuvieran interesados en el puesto, así como con sus supervisores inmediatos.
- ✚ En caso de que un supervisor identifique una vacante para la que quiera postular a un empleado a su cargo, deberá notificar al área de talento Humano y aplicará el procedimiento que este le indique.
- ✚ Todas las promociones deberán estar autorizadas en sus respectivos formatos por cada jefe directo
- ✚ Los siguientes factores deberán ser considerados para realizar un ascenso:
 - Conocimientos y experiencia de trabajo y la manera como estos influyen en el puesto vacante.
 - Evaluación de desempeño.
 - Certificaciones que sean de utilidad para el puesto vacante.
- ✚ Los empleados que sean ascendidos deberán recibir la inducción a su nuevo puesto de trabajo de acuerdo a lo estipulado política de inducción
- ✚ Será responsabilidad de área confirmar a talento humano la distribución de tiempos de nómina sobre los distintos proyectos de la compañía para poder coordinar el movimiento, así mismo, será responsable de actualizar a través del sistema los tiempos al paso del tiempo.

- ✚ Será responsabilidad del área de talento humano publicar las promociones y coordinar las mismas, a fin de actualizar la información del empleado (a) en nómina, prestaciones, etc.

Política de jubilación.

La empresa SERVIMANCOS SAS vela por la integridad de sus colaboradores, verificando el debido cumplimiento de los lineamientos establecidos por las autoridades competentes.

Lineamientos Política de jubilación.

- ✚ Es de total obligación sin excepción alguna, realizar la afiliación de los colaboradores al sistema de seguridad social integral de Colombia.
- ✚ Garantizar el cumplimiento del proceso de jubilación con las entidades correspondientes, para el personal que cumpla con la edad establecida de jubilación.
- ✚ Brindar asesoría para los colaboradores que cumplan su mayoría de edad establecida para la jubilación, pero no cuenten con las semanas requeridas, con el fin de poder recibir la indemnización sustitutiva en pensiones de vejez.
- ✚ Realizar las debidas actualizaciones con la aseguradora de riesgos laborales, sobre los cargos a desempeñar de cada colaborador, con el fin de acudir a una jubilación por invalidez en caso de enfermedad laboral o accidente laboral.

Política de reconocimiento de gastos de viaje, alimentación y hospedaje.

SERVIMACONS SAS manifiesta las disposiciones establecidas para el control y reconocimiento de gastos de viaje, alimentación y hospedaje para los funcionarios que así lo requieren, solo para fines laborales.

Lineamientos de la Política de reconocimiento de gastos de viaje, alimentación y hospedaje

- ✚ Se reconoce la remuneración de gastos de viaje, alimentación y hospedaje para los colaboradores de la compañía, siempre y cuando sean para fines laborales, aplica para traslados fuera de la ciudad de Villavicencio que no permita el traslado de regreso a la ciudad de residencia del colaborador.
- ✚ No se otorgará el pago de viáticos sin que este ordenado y aprobado por las áreas respectivas, donde se establezca la duración del traslado y hospedaje del empleado.
- ✚ El empleado contara con tres días siguientes a la fecha del debido traslado para hacer el proceso de reintegro de los gastos de viaje, alimentación y hospedaje.
- ✚ En todo caso sin excepción alguna el colaborador deberá dejar soporte del gasto de viaje, alimentación y hospedaje, con la debida facturación con el ánimo de soportar los gastos antes mencionados, de lo contrario no se procederá para la remuneración de los mismos, esto aplica para empleados de planta.
- ✚ En el caso de contratistas de prestación de servicios, se deberá dejar estipulado en el contrato con los gastos que la compañía asumirá de lo contrario se entenderá que el mismo deberá costear con dichos gastos para el traslado de viaje, alimentación y hospedaje.

Política de bienestar social.

La empresa SERVIMACONS SAS garantiza el bienestar social de sus colaboradores, con el fin de satisfacer las necesidades humanas en las diferentes áreas de la compañía, aprovechando al máximo las oportunidades sociales.

Lineamientos de la Política de bienestar social

- ✚ Establecer programas de bienestar social que permita el cuidado integral de sus colaboradores.

- ✚ Garantizar que los debidos programas de bienestar social sean partícipes todos los funcionarios de la compañía.
- ✚ Incorporar estrategias que velen por el cuidado cognitivo, físico y psicológico de sus colaboradores.
- ✚ Hacer partícipes a los familiares de los colaboradores con el fin de promover el buen desempeño de los mismos en las instalaciones de la empresa.
- ✚ Implantar un porcentaje del valor de ganancias de la compañía que serán destinados único y exclusivo para fines de bienestar social.

Conclusiones

La presente investigación trajo como resultado demostrar que, la implementación de políticas de talento humano dentro de la organización, son claves para contribuir a mejorar la productividad de los empleados y evitar reprocesos al interior de la empresa, logrando generar un ambiente de trabajo agradable confiable y sobre todo en condiciones justas y propicias para los empleados; en este caso específico se puede evidenciar que a pesar de ser una empresa pequeña en proceso de crecimiento en la región ha logrado establecer algunos procesos y procedimientos del área de gestión humana, los cuales son conocidos por la mayoría del personal que fue encuestado. Mas, sin embargo, se evidencia la falta de claridad en los procesos, pues si bien es cierto los empleados muestran gran sentido de pertenencia por la empresa, se logra identificar que el acceso a la información es limitado para los empleados.

Por otra parte, se percibe que la gerencia administrativa de la empresa tiene conocimiento claro de los procesos, procedimientos y políticas que debe ejecutar el área de talento humano dentro de la organización y también conocen de primera mano que la empresa Servimacons S.A.S existe carencia de políticas o no se han delimitado de manera clara por temas de presupuestos, lo que ha conllevado a que se presenten deserción laboral y desmotivación en el empleado lo que lleva a que no se rinda al 100% de la capacidad laboral de la persona.

En términos generales se puede concluir que la falta de una política general de talento humano limita el actuar de la empresa frente a las diferentes demandas de los empleados, generando afectaciones de tipo económico y reputación para la empresa, colocándola en desventaja frente a sus competidores del mismo sector económico.

Referencias bibliográficas

- Agudelo-Orrego Beatriz Eugenia. Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado* [Internet]. 2019 June [cited 2020 Oct 07]; 15 (1): 116-137. Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032019000100116&lng=en. <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>.
- Alfaro Castellanos, M. D. C. (2012). Administración de personal. Recuperado de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1435>
- Barrios-Hernández, Karelis del C., Olivero-Vega, Enohemit, & Figueroa-Saumet, Brenda. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2), 55-62. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bermúdez Restrepo, H. (2010). ¿Es posible una gestión humana no funcionalista? Descripción de un modelo estratégico de gestión de personal. *Revista Universidad y Empresa*, 12(18), 174-202. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1327/1182>
- Capapé, Javier; Susaeta, Lourdes; Pin, José; Danvila Del Valle, Ignacio Y Suárez, Esperanza. ¿Se Mide El Retorno De La Inversión En Las Políticas De Recursos Humanos? Un Análisis En España. En: *Innovar*. Enero-Marzo, 2016. <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/Damaris/Administracion%20de%20Empresas/Semestre%2011/Diplomado%20de%20Profundizacion%20en%20Gestion%20del%20Talento%20Humano/Material%20de%20Estudio/Unidad%203/54365-278935-1-PB.pdf>

Chiavenato, Idalberto. Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill, 2009. Recuperado de

<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Código Sustantivo del Trabajo. Recuperado de:

<http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo%20Colombia.pdf>

FreeLibros.com. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198). Recuperado

de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación.

(Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill

Janire Carazo (2017). Las 10 funciones del departamento de Recursos Humanos. Recuperado de

<https://economipedia.com/guia/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos.html>

Ley 100 del 1993 recuperado de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Ley 1010 del 2006 recuperado de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ley 1562 de 2012 recuperado de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Ley 1952 del 2019 Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1952_2019.html

Ley 1960 27/06/2019 recuperado de [http://www.quinchia-risaralda.gov.co/normatividad/ley-](http://www.quinchia-risaralda.gov.co/normatividad/ley-1960-del-27-de-junio-de-2019-por-el-cual-se-modifican)

[1960-del-27-de-junio-de-2019-por-el-cual-se-modifican](http://www.quinchia-risaralda.gov.co/normatividad/ley-1960-del-27-de-junio-de-2019-por-el-cual-se-modifican)

Ley 2039 del 27/07/2020 recuperado de [https://www.asocapitales.co/nueva/2020/07/27/ley-](https://www.asocapitales.co/nueva/2020/07/27/ley-2039-del-27-de-julio-de-2020/)

[2039-del-27-de-julio-de-2020/](https://www.asocapitales.co/nueva/2020/07/27/ley-2039-del-27-de-julio-de-2020/)

Ley 2040 del 27/07/2020 recuperado de.

[https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202040%20DEL%2027%20](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202040%20DEL%2027%20DE%20JULIO%20DE%202020.pdf)

[DE%20JULIO%20DE%202020.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202040%20DEL%2027%20DE%20JULIO%20DE%202020.pdf)

Ley 2043 del 27 de julio de 2020 recuperado de:

[https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202043%20DEL%2027%20](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202043%20DEL%2027%20DE%20JULIO%20DE%202020.pdf)

[DE%20JULIO%20DE%202020.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202043%20DEL%2027%20DE%20JULIO%20DE%202020.pdf)

Ley 995 del 2005 recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18192>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-

52). Recuperado de [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1)

Madero Gómez, Sergio M., & Peña Rivera, Humberto. (2012). Análisis de los procesos de

recursos humanos y su influencia en los bonos y prestaciones. Cuadernos de

Administración (Universidad del Valle), 28(48), 25-36. Retrieved October 07, 2020,

from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452012000200003&lng=en&tlng=es)

[46452012000200003&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452012000200003&lng=en&tlng=es)

- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51) (pp.69-74). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140) (pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Raisa Fino (2020). Prevención Riesgos Laborales y Recursos Humanos. Recuperado de <https://superrheroes.sesametime.com/prevencion-riesgos-laborales/#:~:text=Prevenci%C3%B3n%20de%20Riesgos%20Laborales%20y,materia%20de%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos.>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>
- Rojas, C., Patiño, I., Osorio, J, & Gaviria, D. (2016) Proyecto De Gestión Del Talento Humano Caracterización De La Estructura Organizativa Administrativa Y Funcional De La Fundación Oncólogos De Occidente. Tesis de Grado Universidad Católica de Manizales recuperado de.

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1510/Carolina%20del%20Pilar%20Rojas%20H.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123).

Recuperado de <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10)

Vargas, A. A., Ramírez, J. C., Roldán, A. R., & Cardona, L. Z. (2016). Importancia de la planeación estratégica en las áreas de gestión humana de las organizaciones. Revista Fundación Universitaria Luis Amigó (histórico), 3(1), 116-122. Recuperado de

<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/view/1899/1513>

NORMAS ISO 9001 – 2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001->

[2015.com/2016/08/recursos-humanos-la-iso-9001/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/08/recursos-humanos-la-iso-9001/)

Vivar (2011). Propuesta de investigación cualitativa: un modelo para ayudar a investigadores noveles. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-

[12962011000100019](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962011000100019)

Anexos

Anexo A. Formato encuesta

Proyecto de Grado

Esta encuesta es realizada para un pequeño proyecto de investigación adelantado en el Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano de la UNAD – Grupo 101007_58, con el objetivo de dar alcance los objetivos específicos del proyecto titulado "Proponer la elaboración de las políticas de gestión para el talento humano de la empresa SERVIMACONSAS de la ciudad de Villavicencio".

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no se utilizarán para ningún propósito distinto al descrito inicialmente.

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas.

***Obligatorio**

. Dirección de correo electrónico *

. 1. A que área pertenezco y cual es mi cargo en la empresa *

Selecciona todos los que correspondan.

Administrativa

Operativa

Otro: _____

. 2. Conozco que es una política general de talento humano y su importancia *

Selecciona todos los que correspondan.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

. 3. Creo que los procesos de reclutamiento, selección y contratación, se encuentran bien definidos y se ejecutan correctamente *

Selecciona todos los que correspondan.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. Recibí entrenamiento en el área o trabajo que desempeño cuando ingrese a la empresa *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Conozco los procedimientos para permisos, licencias, vacaciones y demás novedades administrativas *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Soy tenido en cuenta para recibir cursos y asistir a capacitaciones relacionadas con mis funciones *

Selecciona todos los que correspondan.

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

7. Me tienen en cuenta cuando existen vacantes y cumplo con el perfil requerido *

Selecciona todos los que correspondan.

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

8. Mis sugerencias en la realización de procesos son tenidas en cuenta *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Conozco a detalle cuáles son las funciones de mi cargo *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Para mí es importante que la empresa me apoye con mi formación académica *

Selecciona todos los que correspondan.

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

11. Disfruto de mi periodo de vacaciones en el tiempo que me corresponde *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Conozco quien será mi reemplazo durante el periodo de vacaciones *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Puedo disfrutar de los 15 días continuos de vacaciones, sin interrupciones. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

14. Se me reconoce el trabajo extra de forma monetaria *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Tengo conocimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y quien lo lidera *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Conozco a que ARL me encuentro afiliado y que me cubre *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Conozco los peligros a los que estoy expuesto en mi trabajo y cómo prevenirlos *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. He recibido dotación de calzado y vestimenta, si por ley me corresponde. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

19. He recibido elementos de protección personal independientemente de mi rango salarial *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Si estoy en edad de jubilación, conozco los requisitos para acceder a la pensión *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No aplica

21. Cuando tengo que desplazarme por motivos laborales, la empresa me reconoce gastos de viaje, alimentación y hospedaje. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Creo que la empresa fomenta el bienestar de sus empleados *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Se siente satisfecho con la calidad de vida en el trabajo *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Conozco el reglamento interno de trabajo *

Selecciona todos los que correspondan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo B. Formato entrevista

Formato Entrevista

Consentimiento informado por drive

Buenos (días, tardes) Señor _____ somos estudiantes del programa de administración de empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - Unad y del Diplomando de Profundización en Gerencia del Talento Humano, estamos adelantando un proyecto de investigación denominado el “Proponer la elaboración de las políticas de gestión para el talento humano de la empresa SERVIMACONS SAS de la ciudad de Villavicencio”. Las preguntas presentadas a continuación buscan conocer el tema a partir de su percepción, su participación aportará a la investigación con fines académicos.

Señor _____ (a) agradecemos el tiempo que ha asignado para atendernos.

Por favor cuéntenos, ¿qué profesión tiene y cuántos años lleva vinculado con la empresa SERVIMACOS SAS y qué cargo desempeña?

Queremos contarle que llevamos tres meses desarrollando el proyecto de investigación acerca de los impactos positivos que puede traer a la empresa la implementación de la política general de talento humano, por esta razón nos gustaría hacer unas preguntas al respecto.

Contexto de la trabajadora (20 minutos)

1. Desde su punto de vista ¿qué funciones considera que debe llevar a cabo el área de Talento Humano?, mencione todas.
2. De las funciones que ha mencionado, ¿cuáles considera que se llevan a cabo actualmente?
3. ¿Considera que la descripción de su puesto es lo suficientemente clara?, ¿por qué? y ¿qué recomienda?
4. ¿Qué información u otros aspectos considera le facilitarían la integración a una empresa cuando es un nuevo integrante?
5. ¿La empresa tiene políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por toda la organización?
6. ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?
7. ¿Puede describirme cuál es el proceso que se realiza actualmente al momento de requerir personal nuevo en su empresa?

8. ¿Considera que el proceso de selección y contratación que se lleva a cabo en la empresa Servimacons S.A.S contribuye al logro de los objetivos organizacionales?
9. ¿Usted cree que la empresa debería implementar lineamientos y directrices que regulen la actuación de la empresa frente a temas relacionados con correcta gestión del talento humano?
10. ¿Cree que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo o el trabajo en grupo? ¿por qué? y ¿qué recomienda?
11. ¿A nivel general considera que la falta de una política general del talento humano conlleva a reprocesos y por lo tanto desmotiva al trabajador a cumplir sus funciones al 100% de su capacidad?
12. ¿Los empleados conocen el conducto regular que se debe seguir en caso de presentar inquietudes o inconformidades en su sitio de trabajo?
13. ¿Considera que al implementarse políticas y procedimientos adecuados en el área de talento conlleva a elevar los índices de motivación y satisfacción laboral de los empleados?
14. ¿Usted conoce la normatividad colombiana vigente en temas de contratación, remuneración, prestaciones sociales y bienestar de los empleados en la empresa?
15. ¿Considera que la empresa debe replantear los procesos que lleva a cabo en el área de talento humano y ajustarlos según la normatividad vigente?
16. ¿Se presentan muchos casos de deserción laboral?, si es así, ¿sabe por qué se presentan?
17. ¿La empresa cuenta con procesos de inducción y reinducción permanente a sus empleados?
18. En términos generales considera usted que al implantar la política general de talento humano dentro de la empresa Servimacons S.A.S, ¿mejoraría los procesos de selección del personal idóneo y por ende mejoraría la productividad de la empresa?

Gracias por su atención