

**Diseño estratégico del área de talento humano para la empresa Inversiones  
PLASTIANCHOS 13 SAS ubicado en la ciudad de Bogotá**

Adriana Rocío Pérez Galvis

Angélica María Lucero Robles

Belidis Rodríguez Carreño

Juan David Borja Fuentes

Licceth Johanna Beltrán Daniel

Asesor

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

Este proyecto de grado lo dedicamos a todos aquellos que de manera incondicional nos han brindado su apoyo a lo largo de este emocionante viaje académico. A nuestras familias y amigos, quienes han sido nuestra fuente de inspiración y aliento constante, les agradecemos por su paciencia y comprensión en cada etapa de este proceso.

También dedicamos este trabajo a nuestros profesores y mentores, cuya sabiduría y guía han sido fundamentales para nuestro crecimiento intelectual. Sus conocimientos compartidos y su disposición para despejar nuestras dudas han sido invaluable.

Este logro no hubiera sido posible sin el respaldo de nuestros compañeros y colegas, con quienes hemos compartido momentos de aprendizaje y colaboración. A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de nuestro camino.

Finalmente, dedicamos este proyecto a nosotros mismos, como un recordatorio del poder de la perseverancia y el trabajo arduo. Que este proyecto sea un testimonio de nuestro compromiso con el aprendizaje continuo y la excelencia.

¡A todos, gracias!

### **Agradecimientos**

Agradecemos primeramente a Dios por ser nuestra compañía y fortaleza en este camino educativo, a nuestra Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, así como a nuestros tutores, directores, líderes y cada uno de las personas que formaron parte de nuestro aprendizaje, por brindarnos las mejores herramientas, conocimientos, tiempo, dedicación, orientaciones, consejos y paciencia que fueron parte fundamental para que nosotros llegáramos a la meta de alcanzar nuestro título profesional como administradores de empresas.

A nuestros compañeros de grupo, por el compromiso, dedicación, esfuerzo y excelencia a lo largo de la carrera; tenemos la certeza que gracias a ustedes éste será el primer paso al éxito profesional.

## Resumen

El presente trabajo de grado se enfoca en el diseño estratégico del área de Talento Humano para la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, con el propósito de optimizar la gestión de talento humano y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Inicialmente, se realizó un diagnóstico exhaustivo de la situación actual del área de Talento Humano, identificando debilidades y oportunidades, luego, se diseñan estrategias y propuestas que abordan la alineación de los procesos y actividades al interior del área de Talento Humano, como las prácticas de reclutamiento y selección más efectivas, los programas de capacitación y desarrollo y la promoción del plan de compensación e incentivos para los colaboradores de Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS.

Adicionalmente, se llevaron a cabo investigaciones cualitativas y cuantitativas para respaldar las propuestas estratégicas, y se diseñaron formatos como el Manual de funciones y la Tabla del plan de compensación e incentivos, con el fin de estructurar la información necesaria y relevante que empleará la empresa para garantizar que las metas y objetivos se cumplan.

Finalmente, los resultados de este trabajo ofrecen una guía detallada para la implementación de las estrategias propuestas, enfocadas en la mejora continua de las funciones del área de Talento Humano y su ejecución en los procesos ; de esa manera, se espera que esta investigación contribuya significativamente a la efectividad del área de Talento Humano de Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, promoviendo un entorno laboral más productivo y satisfactorio para los colaboradores, encaminando así a la empresa cumplimiento de sus metas y objetivos.

**Palabras claves:** Talento humano, empresa, desempeño, colaborador, organización.

## **Abstract**

This thesis focuses on the strategic design of the Human Resources area for the company Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, with the purpose of optimizing human resources management and contributing to the achievement of organizational objectives.

Initially, a comprehensive diagnosis of the current situation of the Human Talent area was carried out, identifying weaknesses and opportunities. Then, strategies and proposals were designed to address the alignment of processes and activities within the Human Talent area, such as the most effective recruitment and selection practices, training and development programs, and the promotion of the compensation and incentives plan for the employees of Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS.

Additionally, qualitative, and quantitative research was conducted to support the strategic proposals, and formats such as the Job Manual and the Compensation and Incentives Plan Table were designed in order to structure the necessary and relevant information that the company will use to ensure the fulfillment of the established objectives.

Finally, the results of this work offer a detailed guide for the implementation of the proposed strategies, with a focus on continuous improvement in the execution of the functions of the Human Resources area. It is expected that this research will contribute significantly to the efficiency and effectiveness of the Human Resources area of Inversions PLASTIANCHOS 13 SAS, promoting a more productive and satisfactory work environment for employees, and ultimately, the achievement of organizational objectives.

***Keywords:*** Human resources, company, performance, employee, organization.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Reseña de la Empresa .....	12
Valores Corporativos .....	13
Planteamiento del Problema .....	14
Antecedentes del Problema.....	16
Justificación .....	18
Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Marco Teórico.....	21
La Estrategia Corporativa .....	21
El Entorno Competitivo .....	21
El Fortalecimiento de Habilidades y Competencia de los Colaboradores .....	21
Conceptos Claves.....	21
<i>Capital Humano</i> .....	23
<i>Producción de Capital Humano</i> .....	23
<i>Gestión del Talento</i> .....	24
Marco Legal .....	25
Metodología .....	27
Tipo de Investigación.....	27
Diagnóstico Organizacional.....	27
<i>Gerente</i> .....	27

<i>Secretaria</i> .....	28
<i>Asesor Comercial</i> .....	28
<i>Operarios</i> .....	28
<i>Vendedor de mostrador</i> .....	29
<i>Mensajero</i> .....	29
<i>Domiciliario</i> .....	29
<i>Servicios Generales</i> .....	30
<i>Contador Externo</i> .....	30
Diseño Estratégico del Área de Talento Humano.....	31
Diseño Organizacional y Análisis de los Puestos de Trabajo.....	31
Atracción de los Mejores Candidatos.....	32
Formación, Capacitación y Desarrollo.....	33
Reporte de Novedades Para la Elaboración de la Nómina.....	33
Promoción y Prevención de Riesgos Laborales.....	34
Plan de Compensaciones e Incentivos.....	34
Actividad 1 Diseño de la Estructura Organizacional.....	37
Actividad 2 Diseño del Formato y Elaboración del Manual de Funciones.....	39
Actividad 3 Plan de Compensaciones e Incentivos.....	41
Recomendaciones.....	43
Conclusiones.....	44
Referencias Bibliográficas.....	45
Apéndices.....	47

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Diseño del organigrama</i> .....	37
<b>Tabla 2</b> <i>Diseño del formato y elaboración del manual de funciones</i> .....	39
<b>Tabla 3</b> <i>Diseño del plan de compensaciones</i> .....	41

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Fachada de la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS</i> .....	12
<b>Figura 2</b> <i>Logotipo empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS</i> .....	13
<b>Figura 3</b> <i>Paralelo Funciones Área Del Talento Humano</i> .....	36
<b>Figura 4</b> <i>Organigrama empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS</i> .....	38
<b>Figura 5</b> <i>Formato Manual de Funciones</i> .....	40

**Lista de Apéndices**

<b>Apéndice 1</b> <i>Manual de funciones</i> .....	47
<b>Apéndice 2</b> <i>Plan de compensaciones e incentivos</i> .....	57

## **Introducción**

El presente proyecto se desarrolló a través de un plan de trabajo organizado y estructurado, que mediante la investigación nos proporcionó la información y herramientas suficientes para llevarlo a cabo.

En la actualidad definir o establecer el área de talento humano es de suma importancia para que las organizaciones puedan lograr los objetivos estratégicos, mejorar su efectividad y eficiencia y se logre el adecuado desempeño del personal dando como resultado mayor productividad.

La finalidad principal de este proyecto es realizar el diseño del área de Talento Humano para la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, para lo cual se ha recolectado información y apropiando los conceptos que intervienen en este campo específico, dentro de las cuales se busca identificar todas aquellas necesidades que actualmente afronta la empresa con respecto a los cargos y sus funciones, indicadores de desempeño y gestión prestacional.

El resultado de este trabajo es desarrollar, implementar y presentar un diseño del área de Talento Humano para Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS. Esto implica la organización, planificación y cumplimiento de las normas actuales, así como la creación de una cultura organizacional definida.

Nos centraremos en la planificación y desarrollo de una estrategia para la gestión del talento humano en Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, enfatizándonos en la reorganización de todas las actividades actuales del área de talento humano. Se elaborarán planes de acción y se ofrecerán recomendaciones para mejorar las actividades del área de talento humano, identificando posibles fallas dentro de los procesos.

## Reseña de la Empresa

La empresa, fundada en agosto de 1973 en la ciudad de Bogotá, recibió el nombre de PLASTIANCHOS LTDA. Su fundador la registró como una comercializadora de bolsas plásticas hechas en polietileno de diferentes tamaños y rollos de plástico en polietileno que se utilizaban en invernaderos. El establecimiento comercial estaba ubicado en el centro de Bogotá, específicamente en la Avenida Jiménez, sobre lo que anteriormente se conocía como la troncal de la Caracas.

### Figura 1

*Fachada de la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS*



*Fuente.* Empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS

Para el año de 1978 fallece su propietario y sus herederos deciden vender una parte de la empresa a su empleado quien trabajaba allí desde su fundación, el señor Javier Arias; creando así una sociedad que para ese entonces se llamó PLASTIANCHOS PA, el cual se liquidó en el año de 1981, año en el que nace PLASTIANCHOS JA, siendo el Señor Javier Arias el único propietario.

Para el año 2006, se toma la decisión de invertir en maquinaria y empezar a fabricar sus productos naciendo así, Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, incursionando en la fabricación de precortes en polietileno y polipropileno de alta y baja densidad, incluyendo más productos para su crecimiento, de esta manera se ha destacado por sobresalir en medio de tanta competencia que hay en el sector.

## **Figura 2**

*Logotipo empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS*



*Fuente.* Empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS.

## **Valores Corporativos**

Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, se fundamenta en la ética actuando con rectitud en cada operación comercial, el respeto hacia nuestros colaboradores, clientes y proveedores, la actitud de servicio hacia nuestros clientes con trato amable siendo ellos lo más importante para la empresa, la honestidad y el cumplimiento para lograr la satisfacción en ellos.

## **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones deben adoptar un enfoque de mejora continua, donde el desempeño de sus colaboradores en sus labores, la calidad en la realización de cada una de sus actividades y la revisión en cada uno de sus procesos para mantenerse competitivos, debe ser su eje central. Esto se debe a que el mercado actual presenta desafíos importantes para el área de talento humano, exigiendo una gestión efectiva de los colaboradores para lograr mejores resultados.

Pardo (2014) indicó: los cambios tecnológicos y la globalización han sido procesos que han impulsado la transformación, adaptación y permanencia de las organizaciones en el mercado y, es la gestión de las personas las que determinan en gran medida la administración del cambio y los resultados favorables frente a este desafío.

Los colaboradores son los responsables de generar ventajas competitivas en una organización, por lo que es importante tener un personal adecuado y calificado para enfrentar los nuevos desafíos que surgen en el ámbito empresarial actual.

Meza y Tañón (2018) concluyeron: Las pequeñas y las medianas empresas aun no implementan del todo los procedimientos asociados a la gestión del talento humano, debido a que suelen tener baja interdisciplinariedad y no son capaces de tangibilizar el capital intelectual y sus retribuciones; un claro ejemplo de esto se da en el proceso de selección y entrevista, muchas veces estos procedimientos son “ahorrados” debido a recomendaciones de amigos u otras personas conocidas.

En la actualidad el área de talento humano de la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, no se encuentra definida. Su gestión principal se desarrolla en los pagos de nómina, las novedades de ausencias por incapacidades o permisos, etc. por lo tanto, no tiene definido ningún proceso.

De acuerdo con lo anterior, la falta del área de talento humano genera una afectación directa a la empresa, dado que, al no contar con este recurso. La falta de claridad sobre las tareas a desempeñar, así como las funciones para cargo, genera una reducción en la productividad y cumplimiento de objetivos puede verse reducido.

Esta empresa carece de un procedimiento de seguimiento para sus procesos de talento humano, al igual que la mayoría de las pymes. Dado que no dispone de personal dedicado para algunas tareas. La secretaria o el gerente son quienes asumen estas responsabilidades, recurriendo a sus conocimientos personales para abordarlas de manera rápida. Esta situación con frecuencia provoca retrasos en cuestiones administrativas y comerciales, retrasando así los demás procesos.

En aras del cumplimiento por parte de la empresa con todo lo relacionado al bienestar de sus colaboradores, se realizará la investigación y análisis correspondiente, donde sugerimos a la empresa, cual es la manera idónea para aplicar el diseño, sobre la estructura del área de Talento Humano.

Con el diagnóstico a realizar es posible que se logró identificar que los colaboradores estén desempeñando funciones para las que no fueron contratados, y que esto esté generando como resultado, reprocesos al interior.

¿Cómo diseñar un área o departamento de talento humano para la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS teniendo en cuenta su situación actual?

### **Antecedentes del Problema**

Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS es una empresa que actualmente opera sin un departamento de talento humano. La ausencia de esta área demuestra que la empresa no tiene una estructura dedicada a la gestión estratégica de su personal, incluyendo la selección, desarrollo y retención de colaboradores, así como otros procesos necesarios y estratégicos dentro del área de talento humano.

Desde sus inicios han contado con un número limitado de colaboradores dentro de todos los procesos y la gestión del personal se realizaba de forma informal, a cargo del gerente general. Mediante la empresa fue creciendo, la necesidad de formalizar una estructura sobre la gestión del personal se hizo más evidente. Sin embargo, la empresa no le ha dado prioridad a la creación del área de talento humano.

Dentro de los factores que pueden haber contribuido a esta situación, está el hecho que la empresa ha sido administrada desde sus inicios por la misma familia. Generando una cultura de informalidad en la gestión del personal. En segunda medida, la empresa dio prioridad a invertir en otras áreas, como la producción, maquinaria e instalaciones. Dejando de manera rezagada, la creación del área de talento humano y delegando este tipo de funciones a la secretaria y en algunos casos al Gerente. Finalmente, la empresa, sus administradores o Gerente. No contemplaron la necesidad de contar con el área de talento humano, necesaria en toda organización.

Estos pueden considerarse como los desafíos más representativos, con los cuales la empresa PLASTIANCHOS 13 SAS se enfrentará al no contar con el área de talento humano:

La falta de un proceso estructurado dentro del manual de funciones y las responsabilidades por parte de cada uno de los colaboradores, luego de la elección de personal.

Llevará a contrataciones apresuradas que no serán adecuadas para los puestos a desempeñar. Esto provocará una mayor rotación de colaboradores, lo que afectará negativamente el crecimiento y la eficiencia de la empresa. Además, debido a los reprocesos y la falta de un sistema donde se identifiquen roles, tareas y responsabilidades, los trabajadores no podrán aprovechar al máximo sus habilidades, generando consecuencias e impactos dentro de la productividad. También será difícil identificar las áreas que necesitan mejorar y crear planes para hacerlo.

Teniendo en cuenta todas las implicaciones sobre incumplimientos a normas, regulaciones y leyes laborales en el desarrollo de actividades de la empresa, existen riesgos legales y éticos los cuales podrían afectarla. Por lo tanto, es necesario que se definan funciones y tareas dentro de la gestión de talento humano al interior de la empresa.

### **Justificación**

Se realizará una actividad de investigación con el fin de apoyar y orientar a la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, en el proceso de implementar y organizar su área de talento humano.

Actualmente, la prioridad de las empresas no debe centrarse en solo tener suficientes recursos tanto financieros como tecnológicos. El enfatizarse también en todos aquellos procesos que mejoren su productividad y competitividad dentro del mercado, contribuirán a su crecimiento y cumplimiento de logros y metas, todo esto de la mano de una correcta gestión de su personal.

Atraer, retener, apoyar y motivar a los colaboradores en su crecimiento es un esfuerzo importante del área de talento humano. Su trabajo no solo se centra en la selección de talentos, sino también en crear un lugar de trabajo en el que los colaboradores sientan el respaldo y acompañamiento mientras avanzan de manera interna en la empresa. El área de talento humano ayuda a formar un equipo comprometido y motivado, impulsando el éxito de los colaboradores y de la organización en su conjunto a través de estrategias de reclutamiento efectivas, programas de retención, capacitación continua y reconocimiento, así como de beneficios.

Al efectuar el diagnóstico de los subprocesos que hacen parte del área de talento humano, se debe reconocer la importancia de cada uno dentro de la empresa, con el fin de comprender los nuevos conceptos que formaran parte de los procesos tales como la gestión por competencias, medición del desempeño, compensación, capacitación y desarrollo, clima organizacional y selección de personal.

A medida que se vaya realizando la investigación se irá evidenciando que, a nivel general, la empresa y sus directivos serán los beneficiados puesto que esto ayudará a minimizar

costos, al lograr organizar un modelo estándar para la realización de la selección, contratación, capacitación, desarrollo, motivación y bienestar de los colaboradores.

El desarrollo de esta área le permitirá a Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS ser una compañía más competitiva y dinámica, identificando oportunidades de mejora y asegurando un proceso de mejoramiento continuo y sostenible. Estos cambios contribuirán a:

Lograr organizar la estructura del área, con el fin de crear los perfiles idóneos con los que se pueda garantizar que, para futuros ingresos, se apliquen las mejores prácticas de selección y contratación, ya que ayudará a identificar que los nuevos colaboradores cuenten con las competencias que el cargo exige y que le permitan realizar de forma adecuada las labores asignadas. Además, es importante establecer métodos para evaluar la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y fomentar una cultura de trabajo que fomente estándares de desarrollo en sus labores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar el área de Talento Humano para la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS, con el fin de analizar los procesos, respondiendo a las necesidades internas y a los niveles de competitividad en el mercado.

### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico al interior de la empresa, con el fin de identificar las carencias y/o dificultades que actualmente se presentan, y con base a estas plantear oportunidades de mejora.

Identificar cuáles son los procesos que actualmente se están desarrollando por parte de la empresa en la gestión de talento humano y elaborar planes de acción y/o recomendaciones donde se identifiquen incumplimientos.

Establecer y organizar el área de talento humano para la empresa y colaboradores de la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS.

## **Marco Teórico**

Un marco teórico es un conjunto de conceptos, teorías y modelos que forman la base para el desarrollo del diseño estratégico en el ámbito del Talento Humano. En este contexto, el marco teórico se sustenta en los siguientes pilares:

### **La Estrategia Corporativa**

El diseño estratégico del área del Talento Humano debe estar alineado con la estrategia general de la empresa; esto significa que dicha área debe establecer las necesidades cualitativas y cuantitativas de la organización, por ejemplo, saber cuántos y en qué momento se necesitan colaboradores, como puedo conseguirlos y que métodos se van a utilizar para evaluar a los mismos, entre otros.

### **El Entorno Competitivo**

Dicho entorno en el que opera la empresa también influirá en el diseño estratégico del área de Talento Humano; por ejemplo, si una empresa opera en un entorno altamente competitivo, el área de talento humano debería centrarse en atraer y retener a los mejores talentos.

### **El Fortalecimiento de Habilidades y Competencia de los Colaboradores**

El diseño estratégico del área de Talento Humano debe establecer programas de capacitación que fomenten en los colaboradores un aprendizaje continuo y un desempeño eficaz.

### **Conceptos Claves**

A continuación, se presentan algunos conceptos clave involucrados en el diseño estratégico del área de Talento Humano:

### ***Talento Humano***

Díaz y Quintana (2021) concluyeron: el talento humano es uno de los recursos más valiosos existentes en las organizaciones y permite establecer una diferencia entre los distintos competidores del mercado, pues es conocido, desde hace años, que la capacidad del personal y su aporte significativo al logro de los objetivos institucionales es lo que permite a la industria mejorar en lo que a productividad se refiere y, como resultado de ello, que la productividad vaya aumentando de manera sostenida al mediano y largo plazo. Durante décadas, diferentes autores y entendidos en materia han emitido criterios que permiten entender con claridad la importancia de gestionar el talento humano como recurso de gran valía e insustituible para el crecimiento de la organización.

Autores, como Chiavenato (2002), aseguraron que la gestión del talento humano es un enfoque que permite ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, y alcanzar los objetivos generales y estratégicos.

Sanabria (2015) señaló que: gran parte de los que se entiende por gestión del talento o capital humano en una empresa es resultante de los procesos mutuos que involucran tanto a la organización como a los individuos.

Lledo (2011) explicó que: los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del Talento Humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por sí solos.

### ***Capital Humano***

Asociación Para el Progreso de la Dirección, (2021) definió: para definir el capital humano hay que hablar del valor económico de las habilidades profesionales que tiene una persona. Se puede calcular como el valor de los beneficios futuros que una persona espera obtener con su trabajo. Si al capital humano se le añade el financiero, se obtiene la riqueza total de una persona.

El capital humano es la parte más importante de cualquier organización. Hace referencia a la productividad de los trabajadores dependiendo de la experiencia laboral y de su formación. Cuando se habla de una oportunidad, el capital humano representa los recursos que tiene una empresa. Esto está relacionado con el antiguo concepto que establecía el capital humano como pieza principal del factor de producción y sin importar su formación.

### ***Producción de Capital Humano***

Un proceso fundamental en una empresa es la capacitación y el perfeccionamiento de las habilidades y capacidades de los trabajadores. Este concepto se traduce en la evaluación de los conocimientos y habilidades de cada miembro del personal. En otras palabras, es una manera de calcular el valor actual y el futuro de una persona a la organización.

La producción de capital humano depende de la educación formal e informal, así como de la formación continua. Esto incluye programas de desarrollo profesional y desde la educación básica hasta la educación superior. También se enfoca en el desarrollo de habilidades y competencias específicas que sean pertinentes a las necesidades del mercado laboral. Esto puede incluir habilidades sociales, habilidades de resolución de problemas, habilidades de liderazgo y habilidades técnicas.

El fomentar la capacidad de innovación y creatividad en las personas es esencial para la producción de capital humano. Esto implica no solo compartir conocimientos, sino también desarrollar la capacidad de aplicarlos de manera creativa a situaciones reales.

Podemos también considerar como un aspecto clave dentro de la producción de capital humano es su salud y bienestar, todos, los individuos que están saludables y equilibrados tienen más probabilidades de participar de manera efectiva en la sociedad y en el trabajo.

### ***Gestión del Talento***

Es el proceso de atraer, desarrollar, retener y motivar a los colaboradores. Core Global Partners, (2018) explicó: la gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo.

También se le conoce como gestión del capital humano o gestión de recursos humanos. Este enfoque del manejo del recurso humano de una organización busca no solo emplear al personal más calificado y valioso, si no también se concentra en la retención.

¿Por qué? Pues la razón es bastante simple. Dado que los procesos de reclutamiento y selección, de desarrollo y capacitación son tan costosos para una empresa, es importante colocar al individuo en una posición donde sus habilidades sean óptimamente utilizadas.

## **Marco Legal**

El área de talento humano tiene la responsabilidad de atender todo el marco normativo que aplica para este, en especial lo que refiere a derecho laboral. Estas normas surgen a raíz de la relación laboral que se da entre colaboradores y empleadores, la cual requiere un estudio, análisis y elaboración de principios que guíen una buena gestión en temas de compensación, servicios, contratación, protección y seguridad; entre otros.

La Legislación Laboral en Colombia dentro de sus aspectos claves se estipulan factores como Sistema de Seguridad Social, Tipos de Contratos Laborales, Remuneración Laboral, Jornada Laboral, Duración de un Contrato Laboral; entre otros aspectos del sistema laboral.

El Reglamento interno de Trabajo es un documento vital para las empresas en Colombia, ya que determina las condiciones a la que deben regirse en el desarrollo de un contrato laboral tanto empleador como colaborador. El artículo 105 del Código Sustantivo del Trabajo señala que están obligados a tener Reglamento Interno de Trabajo aquellos empleadores que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales. En empresas mixtas, la obligación de tener un Reglamento Interno de Trabajo existe cuando el empleador ocupe más de diez (10) trabajadores.

La Constitución Política de Colombia es la máxima ley que rige todos los derechos y deberes de sus ciudadanos; es la norma de normas, incluido el derecho laboral, y se toma como guía principalmente el Código Sustantivo de Trabajo, el cual está vigente desde el año 1950 con su reglamentación, decretos y actualización que tiene la finalidad primaria de lograr una equidad y justicia en la relaciones laborales ( Empleadores – Colaboradores) dentro de un ambiente de

equilibrio social y coordinación económica. Este cubre todo el territorio nacional para todos sus habitantes incluyendo personas extranjeras.

Para la realización de este proyecto se tomará como instrumento central el Código Sustantivo del Trabajo y de esta manera brindar un completo acompañamiento. De esta forma se nombrarán leyes, decretos y artículos con los cuales se debe regir la empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS en el área de talento humano.

Contrato de trabajo es “aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y a cambio de remuneración”. (Artículo 22 C.S.T)

Ley 1010 de 23 de enero de 2006: “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.”

Decreto 1072 de 2015 como decreto único reglamentario de trabajo.

Decreto 1295 de 1994, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.

## **Metodología**

### **Tipo de Investigación**

En la realización del siguiente proyecto, se empleará una metodología de investigación cualitativa. Sin utilizar medidas numéricas, este método de investigación busca descubrir o mejorar las preguntas de investigación durante el proceso de interpretación.

La herramienta elegida para la recopilación de información es el método de observación, el cual se enfoca en el análisis detallado de las tareas y responsabilidades que realiza cada trabajador dentro de la empresa, identificando aquellas que requieren un responsable o asignación para realizar en el contexto de una función específica. Una comprensión más profunda y precisa de las dinámicas laborales en el contexto del proyecto será posible gracias a este enfoque cualitativo.

### **Diagnóstico Organizacional**

La empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS está estructuralmente distribuida en tres áreas: productiva, comercial y administrativa. Actualmente, la empresa cuenta con diez cargos establecidos, incluyendo el del propietario y uno externo. A continuación, se detallan las labores asignadas a cada uno de estos cargos dentro de la organización:

#### ***Gerente***

Es el representante legal de la empresa, lidera y supervisa la labor diaria de los colaboradores, establece las normas y políticas dentro de la organización, toma decisiones financieras, administrativas y operativas, de igual forma decide sobre el trabajo que desempeña cada colaborador, es el contacto en segunda instancia con los proveedores y bancos, evalúa el desempeño de los colaboradores y toma decisiones sobre la operación diaria de los colaboradores.

***Secretaria***

Realiza los pagos correspondientes a las facturas de los proveedores, consignaciones de salario, recibe, clasifica y tramita la correspondencia, gestión documental y archivo, adicional realiza la atención telefónica, las compras de insumos de papelería, cafetería y aseo, supervisa que los colaboradores cumplan con sus labores diarias, realiza comunicados, cartas, memorandos y correos electrónicos, da alcance a las solicitudes de los colaboradores, maneja la caja menor, arquea de caja diariamente, apoya al contador en lo que se le solicite y gestiona incapacidades de los colaboradores.

***Asesor Comercial***

Busca nuevos clientes dentro y fuera de la ciudad, se encarga de negociar y comprar las materias primas, realiza seguimiento post venta a los clientes, realiza de cero la base de datos de los clientes y la actualiza, realiza negociaciones y propuestas comerciales, recibe las quejas, solicitudes, recibe y tramita los reclamos de los productos cuando tienen algún imperfecto, apoya al vendedor en las ventas directas en la empresa y busca proveedores de repuestos de las máquinas.

***Operarios***

Este cargo cuenta con tres operarios los cuales tiene turno en el día y noche rotándose mensualmente, cada una de las funciones establecidas se realizan haciendo un plan de trabajo para que las cargas sean equilibradas o según sea las condiciones físicas o médicas del colaborador en el momento, recibe y verifica y almacena las materias primas, revisa las condiciones y especificaciones que debe tener los productos de las ordenes de pedido, prepara los aditivos para mezclarlo con la materia prima según sea los requerimientos, pesa y selecciona la cantidad de materia prima requerida según la producción solicitada y la deja en el lugar

establecido para su uso, realiza labores de limpieza y mantenimiento de las herramientas de trabajo y máquinas, realiza todos los procedimientos requeridos para la fabricación de los productos, al finalizarse el proceso de fabricación se realiza el embalaje y preparación del producto final, si se requiere se realiza el sellado del pre corte de plástico, inventarios en el almacén y a nivel general de todos los productos y apoya a los operarios en sus ausencias por incapacidades, permisos o vacaciones.

### ***Vendedor de mostrador***

Asesora a los clientes presenciales o los que realizan las compras solicitando domicilio, alista y despacha la mercancía a los clientes, mide y realiza los cortes en los rollos de los plásticos que se compran por metros, cuando los operarios tienen demasiada carga laboral se encarga de sellar las bolsas plásticas y arma paquetes para dejarlos en las vitrinas, realiza limpieza a los productos, verifica que la mercancía almacenada se encuentre en buen estado, registra y lleva un control diario de las ventas realizadas diariamente y da trámite a las órdenes de pedido.

### ***Mensajero***

Realiza trámites bancarios como el pago y tramita todo lo relacionado con los servicios públicos, realiza despachos a clientes cercanos a la empresa, conduce el vehículo de los domicilios, lo lleva a mantenimiento, realiza los trámites de los vehículos y apoya al domiciliario en su ausencia.

### ***Domiciliario***

Entrega los pedidos a los clientes dentro y fuera de la ciudad, arma una ruta de entrega de pedidos y realiza la programación diaria de los mismos, gestiona la minuta de novedades de la entrega de los pedidos, verifica que la mercancía se encuentre completa y en buen estado,

almacena la mercancía en el lugar de destino o el sitio designado por el cliente, realiza limpieza al vehículo de los domicilios, se encarga de que los vehículos de la empresa tengan su abastecimiento de gasolina, legaliza las facturas de la gasolina.

### ***Servicios Generales***

Se encarga de realizar procesos de desinfección a toda la empresa, prepara el café o aromáticas para los colaboradores, cuando se realizan desayunos, onces o almuerzos se encarga de organizarlos, vela porque todos los elementos mobiliarios se encuentren en perfectas condiciones, atiende al gerente de la empresa, realiza compras inmediatas de productos comestibles.

### ***Contador Externo***

Se encarga de realizar todas las operaciones contables y tributarias de la empresa y las tramita ante los entes de control establecidos según sea el caso y realiza sus funciones periódicamente en la empresa y brinda asesoría de carácter contable a la empresa.

## **Diseño Estratégico del Área de Talento Humano**

A partir de la investigación con relación a las funciones desempeñadas por el área de talento humano, resulta fundamental analizar la ejecución de dichas funciones y su cumplimiento de la siguiente manera.

### **Diseño Organizacional y Análisis de los Puestos de Trabajo**

Son dos procesos cruciales que ayudan a establecer y mantener una estructura organizativa consistente y efectiva en una empresa. Ambos juegan un papel importante al determinar cómo se distribuyen la autoridad, las responsabilidades y las funciones entre los diferentes niveles y áreas.

El diseño organizacional se centra en establecer la jerarquía, los canales de comunicación y las relaciones formales entre las diferentes áreas a nivel interno de la empresa. Este método tiene como objetivo establecer quién tiene el poder en la toma de decisiones y las responsabilidades que se deben asumir en cada área. Como aspectos relevantes dentro del diseño organizacional se encuentra: la distribución de la autoridad desde los niveles de alta dirección hasta los niveles operativos está determinada por la jerarquía organizacional, la cual define por medio del diseño y creación del Organigrama. La departamentalización es la práctica de organizar tareas y actividades similares en unidades organizativas más pequeñas. El flujo de comunicación crea caminos oficiales y directos para compartir información y realizar la toma de decisiones. La coordinación tiene como objetivo evitar duplicidades en las responsabilidades y armonizar y mejorar la eficiencia en la consecución de objetivos.

El análisis de los puestos de trabajo ayuda a comprender mejor las tareas, funciones y responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa. Este proceso implica una evaluación detallada de las habilidades necesarias y las cualidades específicas que se requieren para

desempeñar de manera efectiva cada puesto.

Por medio de la descripción de cargos se detallan las responsabilidades, tareas, habilidades y requisitos de cada puesto, ofreciendo una visión clara de las expectativas laborales. La importancia relativa de cada puesto según su contribución a los objetivos se determina mediante la evaluación de puestos, lo que facilita la toma de decisiones sobre compensación y beneficios. La identificación de competencias facilita la selección y el desarrollo del personal al establecer las habilidades necesarias para cada tarea. Actualmente la empresa no cuenta con un organigrama y manual de funciones para cada empleado en la empresa.

### **Atracción de los Mejores Candidatos**

Es fundamental implementar estrategias de reclutamiento efectivas que atraigan a candidatos que cumplan con los requisitos técnicos del puesto y se alineen con la cultura y los valores de la empresa para garantizar que la empresa cuente con los talentos más idóneos y calificados. Este proceso abarca varias etapas clave, cada una de las cuales está destinada a evaluar diferentes aspectos de la aptitud de un candidato para el puesto y la empresa.

Varias etapas esenciales componen el proceso de contratación: la revisión del currículum, que evalúa los antecedentes educativos y laborales del candidato para una selección preliminar; las pruebas de habilidades, que evalúan las habilidades técnicas y blandas mediante evaluaciones específicas; las entrevistas, que son esenciales para una evaluación completa de las habilidades técnicas y blandas, la personalidad y la adaptabilidad; y la evaluación cultural, que determina la integridad del candidato. Actualmente la empresa cumple con la realización de estas actividades.

## **Formación, Capacitación y Desarrollo**

Un paso crucial en el proceso de formación, capacitación y desarrollo dentro de una organización es identificar las necesidades de desarrollo de los colaboradores. Este proceso implica una evaluación minuciosa de las habilidades actuales de los trabajadores y una proyección de las competencias futuras requeridas para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Se pueden crear programas específicos de formación y capacitación que se adapten a las necesidades individuales y colectivas una vez que se hayan identificado estas necesidades. Por lo cual se recomienda a la empresa, realizar un plan de capacitación para los nuevos ingresos.

## **Reporte de Novedades Para la Elaboración de la Nómina**

Proceso que implica la recopilación, documentación y procesamiento de cambios e información que afectan los pagos de los colaboradores, asegurando la precisión de la nómina y el cumplimiento de los requisitos legales, así como las prestaciones sociales. Las cuales se relacionan con pago de incapacidades, vacaciones, licencias, permisos, pagos de cesantías y en genera.

El proceso de gestión de nómina es una función crítica dentro de las operaciones de talento humano, esto teniendo en cuenta que va más allá de simplemente calcular y emitir salarios. Implica la recopilación, documentación y procesamiento de una variedad de cambios e información que impactan directamente los pagos de los colaboradores. Este proceso es esencial para asegurar la precisión de la nómina, el cumplimiento de los requisitos legales y la administración efectiva de las prestaciones sociales. El procesamiento de la información implica usar fórmulas y cálculos precisos para calcular los pagos netos de los colaboradores, teniendo en cuenta impuestos, deducciones obligatorias y voluntarias, así como cualquier otra variable

relevante. Para garantizar el cumplimiento de las normas y evitar posibles sanciones esta fase requiere una comprensión profunda de la legislación laboral y fiscal. Actualmente este proceso lo realiza la secretaria de la empresa bajo la supervisión del Gerente y asesoramiento del contador en ocasiones donde su conocimiento sea imperativo.

### **Promoción y Prevención de Riesgos Laborales**

Proceso enfocado en identificar y prevenir riesgos en el lugar de trabajo, promover la salud laboral y garantizar la seguridad de los colaboradores. La identificación de riesgos, las medidas de prevención, la capacitación, el monitoreo, la gestión de incidentes, el cumplimiento de las normas y la comunicación efectiva son algunos de los aspectos que se incluyen en este proceso. Por el tamaño de la empresa actualmente no hay una persona que tenga a su cargo esta gestión, se recomienda a la empresa que contrate un auxiliar con conocimientos en SST y pueda dar manejo a este tipo de actividades.

### **Plan de Compensaciones e Incentivos**

Una estrategia integral que se define como no solo una simple asignación de salarios y beneficios es la creación y gestión de un sistema de compensación e incentivos para los trabajadores. El objetivo de este proceso es alinear estratégicamente las recompensas con el desempeño individual y colectivo, con el objetivo principal de mejorar el rendimiento laboral y fomentar un sentido de pertenencia entre los trabajadores. El diseño de un sistema de compensación e incentivos debe considerar cuidadosamente una variedad de aspectos, como salarios base, bonificaciones, beneficios adicionales y oportunidades de crecimiento profesional. Este enfoque integral tiene en cuenta no solo la necesidad de una remuneración competitiva en el mercado laboral, sino también otros factores, como el equilibrio entre el trabajo y la vida, el reconocimiento por el desempeño excepcional y las oportunidades de crecimiento profesional.

Si los trabajadores sienten que la empresa valora su trabajo y está comprometida con su desarrollo y bienestar, desarrollan un amplio sentido de pertenencia. El reconocimiento regular, las oportunidades de crecimiento y las recomendaciones constructivas son clave para fortalecer la conexión emocional entre los trabajadores y la empresa, lo que crea un entorno de trabajo positivo y un compromiso a largo plazo. Actualmente la empresa no cuenta con un plan de compensaciones e incentivos para sus trabajadores establecido.

Tomando como referente toda la información anterior, se ha desarrollado un enfoque paralelo con el fin de evaluar de manera general el grado de cumplimiento de las funciones sobre la gestión de talento humano, así como los planes de acción y/o recomendaciones en el caso que se identifiquen incumplimientos, tal como se representa en la Figura 3.

Figura 3

## Paralelo Funciones Área Del Talento Humano

<b>Objetivo General:</b> Identificar las funciones del área del Talento Humano que actualmente tiene la compañía PLASTIANCHOS SAS, con el fin de conocer las fortalezas y oportunidades de mejora que son claves para administrar el área y que por medio de esta se logren reconocer y desarrollar las capacidades, conocimientos y destrezas de los colaboradores en la organización.				
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>
<b>DISEÑO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ANÁLISIS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO</b> Perfiles de cargos Manual de funciones Estructuración y jerarquización dentro de los cargos		X	Distribución y asignación de las relaciones de autoridad entre áreas.	Diseñar el organigrama, actividad 1.
			Elaboración de perfil de cargos o manual de funciones, con el cual se definirán los roles y responsabilidades de los trabajadores.	Diseñar el formato del manual de funciones, con toda la información detallada sobre las actividades que deben realizarse en cada cargo. Actividad 2
<b>ATRACCIÓN DE LOS MEJORES CANDIDATOS</b> Reclutamiento Selección de personal	X		No es necesario realizar ninguna estrategia sobre la función de atracción de los mejores candidatos, todas las actividades sobre este proceso se están cumpliendo.	N/A
<b>FORMACIÓN – CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</b> Diagnosticar las necesidades de desarrollo y capacitación Definir plan de desarrollo y capacitación Elaborar el plan de capacitaciones Desarrollar y ejecutar un plan de inducción y reinducción		X	Realizar el diagnostico de las necesidades de capacitación y su correspondiente plan de capacitaciones.	Se recomienda a la empresa, realizar un plan de capacitación para los nuevos ingresos.
<b>REPORTE DE NOVEDADES PARA LA ELABORACIÓN DE LA NÓMINA</b> Ingresos Incapacidades Permisos y ausentismos Vacaciones Prestaciones Sociales y cesantías Autoliquidación de seguridad social y parafiscales Licencias remuneradas y no remuneradas Liquidación nomina (descuentos, prestamos)	X		No es necesario realizar ninguna estrategia sobre el reporte de novedades para la elaboración de nómina. Todas las actividades sobre este proceso, la empresa las está cumpliendo.	N/A
<b>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b> Evaluar las amenazas para la salud y seguridad de los colaboradores en el sitio de trabajo Capacitación ante accidentes o situaciones de emergencias y sobre el uso correcto de EPP Inspecciones en los lugares de trabajo con el fin de identificar cumplimiento de normas de seguridad Identificación de lesiones y accidentes laborales, para determinar causas y de esta manera reducirlas Reporte e investigación de enfermedad laboral Implementación de programas de riesgos laborales propios de los trabajadores Verificación continua en que la empresa cumpla con las regulaciones y normativas asociadas a la Promoción y Prevención de riesgos Laborales		X	Por el tamaño de la empresa actualmente no hay una persona que tenga a su cargo esta gestión.	Se recomienda a la empresa que contrate un auxiliar con conocimientos en SST y pueda dar manejo a estas actividades.
<b>PLAN DE COMPENSACIONES E INCENTIVOS</b> Flexibilidad en los horarios Áreas de descanso Estímulo a cumpleaños (medio día) Reconocimiento al desempeño Provisión de ropa de trabajo Bonificación por cumplimiento de metas Complementación de salarios (pago de incentivos) Día de la familia		X	Proponer un plan de compensación e incentivos que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral creando un sentido de pertenencia de los colaboradores.	Diseñar un plan de compensaciones e incentivos. Actividad 3

Fuente. Autores del proyecto

De acuerdo con el paralelo realizado en la figura 3, se identifican los procesos que requieren un enfoque y orientación. Por lo cual se considera importante, realizar algunas acciones de mejora que permitirán organizar de manera óptima el área de talento humano.

Como primera acción, es importante el diseño de la estructura organizacional, el cual tiene como propósito estructurar cada uno de los cargos que desempeñan los colaboradores dentro de la empresa y las relaciones de autoridad entre las áreas.

### **Actividad 1 Diseño de la Estructura Organizacional**

**Tabla 1**

*Diseño del organigrama*

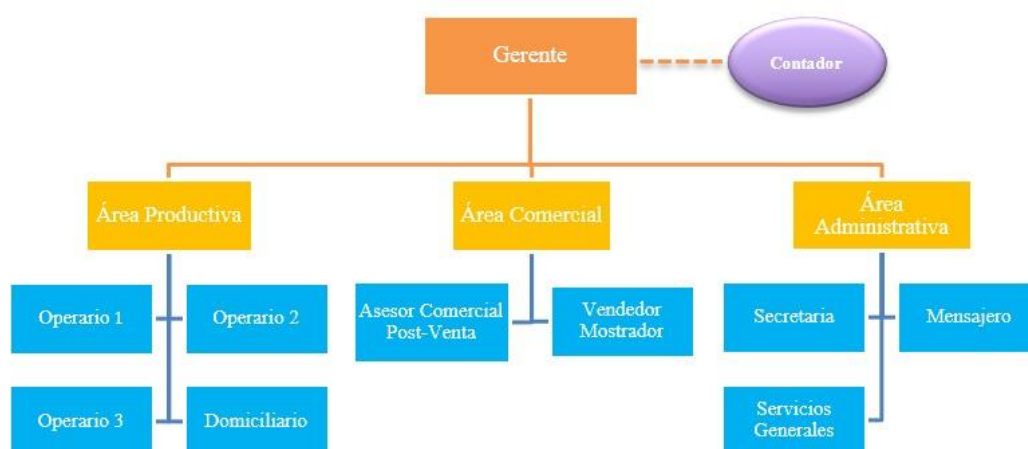
Variable a mejorar	Participar con los empleados en el proceso ayuda en la identificación de relaciones y estructuras de autoridad más precisas.
Descripción del problema	La empresa actualmente no cuenta con un organigrama.
Causas que provocan el problema	Falta de claridad sobre las responsabilidades, desconocimiento en la jerarquía dentro de la empresa, problemas para tomar decisiones, comunicación poco asertiva e ineficaz. Adicionalmente, puede causar problemas legales y problemas de planificación estratégica.
Objetivo a conseguir	Su propósito consiste en que se comprenda la jerarquía y el lugar de cada uno de los colaboradores, así como sus responsabilidades.
Acciones de mejora	El organigrama ha sido diseñado con el propósito de estructurar cada uno de los cargos que desempeñan los colaboradores dentro de la empresa y las relaciones de autoridad entre las áreas. Ver figura 4
Beneficios esperados	Mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para lograr sus objetivos, alineación estratégica, claridad en las responsabilidades, comunicación efectiva, toma de

decisiones eficientes, gestión del talento. Así como también promueve el cumplimiento legal, la transparencia y la orientación de nuevos ingresos.

*Nota.* Esta tabla es una descripción de las acciones para llevar a cabo en la primera actividad del Diseño Estratégico del Área de Talento Humano. *Fuente.* Autores del proyecto.

#### Figura 4

*Organigrama empresa Inversiones PLASTIANCHOS 13 SAS*



*Fuente.* Autores del proyecto.

Como segunda acción, es esencial la creación de perfiles de cargos y manuales de funciones para definir y establecer los roles y las responsabilidades de manera clara, para todos los trabajadores.

## Actividad 2 Diseño del Formato y Elaboración del Manual de Funciones

**Tabla 2**


*Diseño del formato y elaboración del manual de funciones*

Variable a mejorar	Definición de funciones para colaboradores.
Descripción del problema	La empresa actualmente no cuenta con un manual de funciones.
Causas que provocan el problema	La falta de definición en cada una de las funciones a realizar para cada perfil dentro de la empresa conlleva a que la estructura de las labores no sea clara y si se realizan cambios dentro de las actividades en algún cargo, estas no quedan actualizadas o documentadas.
Objetivo a conseguir	Formalizar las funciones y responsabilidades en cada uno de los perfiles dentro de la empresa, así como los requisitos necesarios donde se evalúen niveles de conocimiento, competencias exigidas y experiencia.
Acciones de mejora	Diseñar el formato bajo una estructura lógica, donde la información sea clara y detallada con las funciones a realizar en cada cargo. Capacitar a todos los colaboradores en como tener acceso al manual. Ver figura 5
Beneficios esperados	Mayor comprensión sobre cada una de las responsabilidades para cada perfil. Reducción de errores dentro del desarrollo de las funciones para cada cargo. Alta eficiencia dentro de la formación y desarrollo de los colaboradores, cómo se observa en el Apéndice A

*Nota.* Esta tabla es una descripción de las acciones para llevar a cabo en la segunda actividad del Diseño Estratégico del Área de Talento Humano. *Fuente.* Autores del proyecto.

Figura 5

Formato manual de funciones

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
NOMBRE DEL CARGO	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	
<b>FUNCIONES</b>	
FUNCIÓN PRINCIPAL	
FUNCIONES ESPECÍFICAS	
RESPONSABILIDADES	
COMPETENCIAS Y HABILIDADES	
FORMACIÓN	
EXPERIENCIA	
FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA	

Fuente. Autores del proyecto

Como tercera acción, el diseño de un plan de compensaciones e incentivos generará un impacto positivo dentro de la empresa. Será una motivación en la realización de labores y un

estímulo para los colaboradores permitiendo así que la productividad aumente y los objetivos y metas puedan ser alcanzados en conjunto.

### Actividad 3 Plan de Compensaciones e Incentivos

**Tabla 3**

*Diseño del plan de compensaciones*

Variable a mejorar	Beneficios sociales y remuneración
Descripción del problema	Hoy en día las organizaciones no buscan brindarles a sus colaboradores beneficios, privilegios, ingresos adicionales, entre otros, que los incentive a mantener su compromiso con la empresa y a mejorar su productividad.
Causas que provocan el problema	La empresa Inversiones PLASTIANCHOS SAS, aún no cuenta con suficientes ingresos que le permitan ofrecer a sus colaboradores incentivos monetarios, pero tampoco han explorado la posibilidad de ofrecer beneficios no financieros que mejoren la calidad de vida del colaborador y que les permita flexibilidad para compartir más con sus familias.
Objetivo a conseguir	Proponer un plan de compensación e incentivos que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral creando un sentido de pertenencia de los colaboradores.
Acciones de mejora	Se debe promover un plan que permita a la empresa Inversiones PLASTIANCHOS SAS, demostrar el compromiso que tiene con sus colaboradores, generando beneficios personales y sociales a través de servicios recreativos, culturales, reconocimiento laboral, aporte a mejorar la atención en salud y formación y desarrollo personal. Como se observa en el Apéndice B.
Beneficios esperados	Flexibilidad en los horarios Áreas de descanso Estímulo a cumpleaños Reconocimiento al desempeño Provisión de ropa de trabajo Derechos paternales Plan de alimentación

---

Plan médico domiciliario  
Salario por maternidad  
Bono por cumplimiento de metas  
Seguro de vida  
Complementación de salarios (pago de incentivos)

---

*Nota.* Esta tabla es una descripción de las acciones para llevar a cabo en la tercera actividad del

Diseño Estratégico del Área de Talento Humano. *Fuente.* Autores del proyecto.

## **Recomendaciones**

Se propone desarrollar un programa de capacitación enfatizado en los nuevos ingresos y donde todos los colaboradores se vean beneficiados con planes de desarrollo y reinducciones, lo que les permitirá su crecimiento integral a través la retroalimentación permanente y el reconocimiento de logros dentro de la empresa.

Se sugiere la implementación formal de acuerdo con la norma vigente para las actividades de SST, teniendo en cuenta la contratación de un Auxiliar de SST quien se encargará de coordinar y manejar los procesos pertenecientes a estas importantes actividades.

Con la propuesta del plan de compensación e incentivos se espera que la empresa tenga una política clara y satisfactoria de reconocimiento para sus colaboradores. Se recomienda desarrollar una campaña donde se tenga en cuenta tiempo de descanso, comunicaciones informativas, descuentos, bonos para eventos culturales entre otros.

Diseñar el organigrama, con el propósito de estructurar cada uno de los cargos que desempeñan los colaboradores dentro de la empresa y las relaciones de autoridad entre las áreas.

Realizar control y seguimiento a cada uno de los cargos de la empresa por medio de los manuales de funciones propuestos con el fin de mejorar y medir la calidad, productividad de los procesos; a fin de tomar decisiones preventivas o correctivas según sea el caso.

## Conclusiones

Concluimos que es necesario y de vital importancia el diseño del área de Talento Humano en la empresa objeto de estudio, debido a que se están realizando actividades sin enfoque ni parámetros que los ayuden a cumplir los objetivos de la empresa lo que implica la toma inadecuada de decisiones. Por otra parte, no cuentan con procedimientos establecidos o manual de funciones que especifiquen detalladamente las responsabilidades de cada cargo actual de la empresa. Adicionalmente no se realizan los procesos de capacitación a saber que son fundamentales para el desarrollo de conocimiento y habilidades en los colaboradores. Por lo cual este trabajo de grado que hemos desarrollado es con el fin de poder dejar recomendaciones y entregar a su directivo los manuales de funciones definidas por cada uno de los cargos, que van a permitir tener claro cuáles deben ser las actividades de cada colaborador en su rol dentro de la empresa.

Con la contratación del Auxiliar de SST se ofrecerá a los colaboradores soporte y apoyo para los temas de seguridad física, uniformes, ARL e implementos de protección personal. Esto garantizará a la empresa una buena gestión para esta área. El talento humano cuando se sabe gestionar brinda a la empresa fuerza, calidad y buen desempeño en el servicio que ofrece, y lo más importante en el diseño de esta área, es que aportará beneficios para todo el personal y evitará tiempos perdidos en entrevistas, rotaciones, entrenamientos e inducciones cada vez que alguien ingresa.

En el presente proyecto de grado aplicamos diferentes conceptos aprendidos durante el desarrollo de las fases siendo de gran ayuda para realizar propuesta de alto valor para la empresa

## Referencias Bibliográficas

- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2019). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill Editores.
- Díaz Muñoz, Gabriel Alejandro; Quintana Lombeida, María Dolores;. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35).  
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano / Pedro Pablo Sanabria Pulido (compilador) -- Bogotá : Universidad de los Andes, Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo, Ediciones Uniandes, 2015.
- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). *Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano*. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>
- Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Lledó, Pablo (2011). *Director Profesional de Proyectos: Cómo aprobar el PMP sin morir en el intento*. Cuarta Edición.

- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).  
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 142-188)  
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>
- Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2a.ed.). Editorial ICB. (pp. 44-55)  
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>
- 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.21-40).  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

## Apéndices


### Apéndice A


#### *Manual de funciones*


**Introducción:** El manual de funciones tiene como fin documentar cuántos y cuáles son los cargos que se desempeñan al interior de la empresa, tanto en el área administrativa como en el área operativa y de servicio, así como también se puede emplear para el proceso de contratación de nuevos colaboradores


**Objetivo:** Optimizar los procesos de contratación y posteriormente garantizar el debido proceso de formación en la curva de aprendizaje de los colaboradores nuevos para la ejecución correcta de sus funciones.


**Alcance:** Este formato será de gran apoyo para los colaboradores, dado que sirve como insumo para tener claridad sobre cuáles son las funciones que se desempeñan en cada uno de los cargos de la empresa, sin dejar de lado la contribución que ofrece al área del Talento Humano


 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente General
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Gerencia
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Liderar, controlar, planear, dirigir, tomar decisiones estratégicas, organizativas y administrativas dentro de la empresa, así como establecer los objetivos y metas en la misma.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
Liderar el equipo de trabajo de la empresa Organizar, planear, dirigir, controlar que todas las actividades realizadas por los colaboradores dentro de la organización se cumplan a cabalidad Coordinar las labores diarias de los colaboradores Tomar decisiones estratégicas sobre la organización y los colaboradores Establecer las políticas, normas y procedimientos que seguirán los colaboradores Aprueba cualquier cambio que se llegara a implementar dentro de la organización	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Representa legalmente a la compañía y responde ante el estado por ella Administra los recursos económicos de la empresa y decide sobre ellos Responde económicamente por las deudas adquiridas con bancos, entes gubernamentales, proveedores y nómina de los colaboradores	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe poseer habilidades de liderazgo, comunicación, capacidad de análisis, pensamiento estratégico, resolución de problemas y toma de decisiones	
<b>FORMACIÓN</b>	
Administrador de Empresas, Ingeniería Industrial o afines	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia liderando personal y administrando empresas o establecimientos comerciales	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	


 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Contador
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Externo
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Gestionar y contabilizar todas las operaciones financieras de la compañía y garantizar que los recursos económicos de la misma sean manejados transparentemente	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
Registrar los asientos contables de la compañía, así como preparar los estados financieros de la misma Preparar las declaraciones financieras y fiscales de requerirse Gestionar los impuestos de la empresa Realizar análisis financieros y presentar opciones o alternativas según necesidad para la toma de decisiones financieras o administrativas	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Responde por mantener el sistema contable actualizado, así como cada transacción o asiento contable de la empresa garantizando su transparente proceso Asegurarse de cumplir con las normas y regulaciones o leyes contables, financieras y laborales	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Honesto, responsable, con atención al detalle, capacidad de análisis y numérico.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Contaduría pública	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia en empresas comerciales, conocimientos de nómina	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	


 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Secretaria
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Administrativa
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Realizar tareas asistenciales, apoyar las actividades administrativas y gerenciales de la empresa brindando aptitud de servicio, brindar apoyo en las tareas asignadas por la gerencia con el fin de lograr el óptimo funcionamiento de la empresa.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
Brindar atención al cliente interno y externo tanto telefónica como presencial Gestionar la agenda diaria del gerente y prepara las reuniones Recibir, clasificar y gestionar correspondencia, archivos y demás documentación de la empresa Realizar pedidos de insumos de papelería, cafetería y aseo Realizar un control del consumo de insumos de papelería, cafetería y aseo Realiza cartas, memorandos, comunicados, correos electrónicos y demás solicitudes de las áreas que lo requieran Manejo de caja menor Dar trámite a las solicitudes de los colaboradores de la empresa de tipo administrativo Asistencia al gerente y contador Gestionar los pagos de las facturas de los proveedores Tramitar el pago de nómina de los colaboradores Velar que los colaboradores desempeñen sus tareas diarias cumpliendo con los horarios establecidos	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Mantener actualizados los archivos Brindar una atención formal y eficiente al cliente interno y externo Mantener en absoluta confidencialidad todos los aspectos y documentos de la empresa Es responsable de los dineros que se encuentre en la caja menor	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe tener habilidades comunicativas escritas y orales, atención al detalle, dinámica, ser empática, asertiva, discreta, organizada, debe tener capacidad de realizar varias labores y priorizarlas.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Técnico o tecnólogo en secretariado o profesional en carreras administrativas, preferiblemente con conocimientos en el área de talento humano y/o contables	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia, con conocimientos en herramientas ofimáticas, gestión documental, asistencia administrativa	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Operario
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Productiva
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Cumplir con los objetivos de producción y estándares de calidad garantizando la satisfacción del cliente con el producto final.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<p>Recibir y verificar las materias primas</p> <p>Almacenar las materias primas teniendo en cuenta las especificaciones de estas y lotes</p> <p>Realizar limpieza a las herramientas de trabajo asignadas diariamente</p> <p>Realizar limpieza superficial a las máquinas, teniendo en cuenta los protocolos de SST</p> <p>Mantener en perfecto orden la bodega y áreas de almacenamiento</p> <p>Cumplir con los tiempos de fabricación de los productos estipulados, así mismo adherirse al plan de trabajo diario</p> <p>Seleccionar y pesar rigurosamente las materias primas y prepararlas para el proceso de transformación</p> <p>Evitar desperdicios de productos</p> <p>Preparar los aditivos, resinas y colorantes para mezclarlos con las materias primas según el requerimiento</p> <p>Una vez culminado el proceso de fabricación embalar y preparar los productos para ser despachados o almacenados</p> <p>Mantener siempre el stock con suficiente producción y verificar el inventario</p> <p>Realizar inventario semestralmente</p> <p>Garantizar que las ordenes de pedido salgan de bodega con las condiciones y especificaciones con las que fueron solicitados</p> <p>Sellar los precortes</p> <p>Realizar control de calidad antes de despachar la producción</p> <p>Programar las máquinas de extrusión, precorte y sellado según el requerimiento de fabricación solicitado por el cliente</p> <p>Realizar actividades adicionales solicitadas por el jefe inmediato o del área comercial.</p>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<p>Iniciar las máquinas de extrusión, precorte y sellado, así como verificar diariamente su correcto estado y funcionamiento</p> <p>Velar por adecuado uso de las máquinas de extrusión, precorte y sellado y demás herramientas de trabajo, así como reportar cuando se presenten novedades</p> <p>Mantener calibrados y en perfecto estado las herramientas de medición</p> <p>Verificar que la producción sea acorde a la orden de pedido</p>	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe tener habilidades manuales, atención al detalle con el fin de garantizar el mínimo de errores en la producción y que la misma cumpla con los estándares de calidad requeridos; conocimientos acerca del funcionamiento de las máquinas de extrusión, de los materiales y de los procesos requeridos en la transformación de las materias primas.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Básica secundaria	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia en manejo de extrusoras y selladoras, cargue y descargue de material, preferiblemente con conocimientos en mantenimiento preventivo de máquinas e inventarios	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Servicios Generales
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Administrativa
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Realizar labores de aseo, limpieza y cafetería con el objetivo de brindar a los colaboradores comodidad y bienestar en los diferentes sitios de la empresa, mantener el orden, higiene en las instalaciones de la organización, así como dar un uso adecuado de los suministros de cafetería y aseo	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
Realizar el aseo general de las instalaciones de la empresa Atender las reuniones Mantener en perfectas condiciones de aseo los elementos de aseo suministrados para su labor diaria	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Distribuir adecuadamente los recursos dispuestos por la empresa evitando desperdicios Garantizar el aseo en la compañía según la rutina de trabajo establecida por la empresa Dar alcance a las solicitudes de los colaboradores	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe tener capacidad de organización y ahorro, adecuado manejo de los suministros; debe ser prudente y amable.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Bachiller, educación Media	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia en labores propias de aseo y manejo de cafeterías	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Mensajero
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Administrativa
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Distribuir correspondencia, pedidos o encomiendas utilizando los medios de transporte de la empresa cumpliendo con los horarios establecidos, recibir la programación diaria de las actividades o recorridos de entrega de parte de la gerencia, el área comercial o administrativa	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
Recepción y entrega de documentos Traslado y entrega de documentos a proveedores y clientes Realizar trámites bancarios Realizar entrega de pedidos de ser necesario Realizar diligencias en las entidades que requiera la empresa Custodiar los documentos recibidos y mantener absoluta confidencialidad	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Utilizar de manera responsable el vehículo de la empresa Evitar maniobras que coloque en riesgo su integridad y comprometa el automotor de la empresa Llevar a mantenimiento el vehículo cuando se requiera, así como velar por su cuidado y entregarlo al terminar sus labores diarias en perfecto estado y aseo No utilizar el vehículo de la empresa para fines personales Mantener en óptimas condiciones de combustible el vehículo y tanquearlo según necesidad	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe tener habilidades de orientación y habilidades para movilizarse dentro de la ciudad y fuera de ella, además debe ser cauto para conducir; debe tener capacidad de organización, agilidad y planificación, así como capacidad física de resistencia. Ser honesto, responsable y confiable.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Bachillerato, educación media	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia Tener habilidades de orientación geográfica Licencia de conducción tipo C1	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Domiciliario
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Productiva
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Realizar reparto de pedidos dentro de la ciudad, municipios aledaños y realizar la gestión correspondiente con las transportadoras cuando los despachos sean a nivel nacional, brindar apoyo en las tareas asignadas por la gerencia y el área comercial con el fin de lograr el óptimo funcionamiento de la empresa	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<p>Transportar y distribuir los pedidos a los clientes en las diferentes zonas de la ciudad o alrededores según la ruta de trabajo</p> <p>Verificar que la mercancía se encuentre completa y en perfectas condiciones</p> <p>Almacenar la mercancía en el sitio asignado por el cliente</p> <p>Buscar alternativas de rutas con el fin de agilizar la entrega de los pedidos</p> <p>Cumplir con los tiempos de entrega establecidos</p> <p>Cuidar de la mercancía durante los desplazamientos</p> <p>Llevar a las transportadoras indicadas por el área administrativa los pedidos con destinos nacionales</p>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<p>Utilizar de manera responsable el vehículo de la empresa</p> <p>Evitar maniobras que coloque en riesgo su integridad y comprometa el automotor de la empresa</p> <p>Llevar a mantenimiento el vehículo cuando se requiera, así como velar por su cuidado y entregarlo al terminar sus labores diarias en perfecto estado y aseo</p> <p>No utilizar el vehículo de la empresa para fines personales</p> <p>Mantener en óptimas condiciones de combustible el vehículo y tanquearlo según necesidad</p>	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe tener habilidades de orientación y habilidades para movilizarse dentro de la ciudad y fuera de ella, además debe ser cauto para conducir; debe tener capacidad de organización, agilidad y planificación, así como capacidad física de resistencia. Ser honesto, responsable y confiable.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Bachillerato, educación media	
<b>EXPERIENCIA</b>	
<p>1 año de experiencia</p> <p>Tener habilidades de orientación geográfica</p> <p>Licencia de conducción tipo C1</p>	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asesor Comercial
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Comercial
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
<p>Buscar nuevos clientes, realizar negociaciones, buscar las mejores opciones de compra de materias primas; brindar atención al cliente y gestionar sus solicitudes garantizando la satisfacción y asegurando la relación entre la empresa y los clientes a largo plazo, Asegurar la fidelización y satisfacción de los clientes mediante un servicio de calidad y la búsqueda de alternativas o soluciones a sus requerimientos, así como la consecución de nuevos clientes y ofertas de compra de materias primas e insumos</p>	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<p>Atender y responder las consultas, preguntas o problemas de los clientes de manera oportuna y efectiva            Brindar asesoría sobre los productos            Resolver las quejas o reclamos de los clientes            Realizar un seguimiento post venta para verificar la satisfacción del cliente y ofrecer alternativas garantizando la fidelización y satisfacción del cliente            Establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes fortaleciendo la confianza depositada en la empresa a largo plazo            Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como el área operativa y administrativa con el fin de resolver problemas o inquietudes            Cumplir con los objetivos de ventas y retención de clientes establecidos por la empresa            Actualizar las bases de datos de los clientes            Buscar ofertas con los proveedores de las materias primas, insumos de fabricación, así como los repuestos de la máquina extrusora, selladora y precortadora en caso de necesitarse            Consecución de clientes nuevos y captar nuevas oportunidades de negocios            Buscar estrategias de mercadeo para promocionar los productos            Realizar la recuperación de cartera a los clientes con créditos            Llegar a acuerdos de pago con los proveedores</p>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<p>Mantener un contacto constante con los clientes después de la venta de los productos            Resolver cualquier problema o inconveniente que puedan surgir después de la venta, como reemplazos, reparaciones o devoluciones            Coordinar con otros departamentos de la empresa, como el de servicio al cliente o el de ventas, para garantizar una atención rápida y eficiente a los clientes</p>	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
<p>Debe tener excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, persuasión, orientación al cliente y al detalle, resolución de problemas; capacidad de organización, de negociación y de gestión, además debe ser disciplinado, con orientación a la motivación.</p>	
<b>FORMACIÓN</b>	
<p>Técnico o tecnólogo en carreras administrativas            Conocimientos en Servicio al cliente y herramientas ofimáticas</p>	
<b>EXPERIENCIA</b>	
<p>Experiencia previa en ventas y atención al cliente            Habilidades de comunicación asertiva y de negociación            Orientación al cliente y habilidad para generar empatía, así como en resolución de problemas</p>	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

 <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Vendedor de Mostrador
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Comercial
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
FUNCIONES	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Realizar y asegurar las ventas diarias de los productos, mantener organizado las vitrinas con suficiente mercancía, así como llevar un control de los dineros recaudados por las misma, atención oportuna al cliente que se presenta al mostrador del almacén, elaborar las facturas de acuerdo con las normas establecidas, asesorar a los clientes sobre los productos ofrecidos y asegurar la venta generando su satisfacción.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<p>Atender y asesorar a los clientes que lleguen al mostrador, proporcionando información detallada sobre los productos disponibles</p> <p>Realizar la venta de productos, tanto en mostrador como por teléfono u otros medios de comunicación, asegurándose de brindar un excelente servicio al cliente</p> <p>Manejar el proceso de cobro de las compras de los clientes, utilizando de manera correcta y responsable el equipo y sistemas de pago disponibles</p> <p>Mantener el orden y la limpieza del área de trabajo, asegurándose de que los productos estén correctamente exhibidos y en buen estado</p> <p>Realizar inventarios periódicos de los productos en exhibición, asegurándose de contar con el stock necesario y realizando los pedidos correspondientes si es necesario</p> <p>Participar en la recepción y organización de la mercancía, colaborando con el personal encargado para asegurarse de que los productos estén disponibles y en buen estado</p> <p>Colaborar con el cumplimiento de los objetivos de venta establecidos, realizando seguimiento a las metas y participando en actividades de promoción o publicidad</p> <p>Cumplir con las políticas y procedimientos de la empresa en relación con horarios, vestimenta, procesos de venta, así como apoyar a las diferentes áreas en sus actividades en caso de ser requerido</p>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<p>Cobrar a los clientes y realizar las transacciones pertinentes en la caja registradora de manera precisa</p> <p>Es responsable de los dineros que se depositan en la caja registradora y de que el arqueo de esta coincida con las ventas realizadas durante el día</p> <p>Debe asegurarse de conocer y aplicar las políticas y procedimientos de la empresa en relación con la atención al cliente, las transacciones financieras o la seguridad y la verificación de los dineros.</p> <p>Manejar y procesar eficientemente cuando se realicen transacciones con tarjetas de crédito o débito</p> <p>Mantener la confidencialidad de la información personal y financiera de los clientes</p>	
<b>COMPETENCIAS Y HABILIDADES</b>	
Debe tener conocimientos de los productos a comercializar, habilidades numéricas, manejo de dinero y de comunicación, con orientación al cliente y al logro, al detalle, de persuasión, ser honesto; debe contar con capacidad de organización.	
<b>FORMACIÓN</b>	
Bachiller académico o comercial, educación media, preferiblemente con conocimientos en ventas	
<b>EXPERIENCIA</b>	
1 año de experiencia en ventas, manejo de caja registradora, transacciones por medios magnéticos, comunicación asertiva, habilidades de persuasión o convencimiento, así como orientación al cliente.	
<b>FIRMA DE QUIEN LO DILIGENCIA</b>	

## **Apéndice B**

### *Plan de compensaciones e incentivos*


#### **Introducción**

El plan de compensación e incentivos es la forma por medio de la cual una organización retribuye o reconoce los servicios y el desempeño de sus colaboradores, esto motiva al personal y establece relación entre los costos laborales y la productividad.

Estos planes de incentivos se han venido desarrollando e implementando con el fin de que el colaborador genere un sentido de pertenencia de la organización.

#### **Objetivo**

Motivar a los colaboradores para que tengan un mejor desempeño y logren alcanzar más y mejores metas que contribuyan a los objetivos de la organización, identificando los intereses y necesidades individuales, tratando al máximo de reducir la rotación de personal por insatisfacción.

 <b>PLAN DE COMPENSACIONES E INCENTIVOS</b>										
No.	Beneficio	Cargo (quien recibe el incentivo)	Objetivo (del incentivo)	Estrategia	Monetario		Acciones (como se va a hacer)	Responsable	Recurso (mecanismo de financiación)	Tiempo de Duración
					Si	No				
1	Comisión por cumplimiento de ventas	Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial	Motivar al colaborador por aumento de ventas	Aumentar el salario de los vendedores con el incentivo de esta comisión	X		Determinar los valores de ventas y porcentajes sobre los cuales ganaría comisión	Gerente	Presupuestado	Durante la vigencia del contrato
2	Viaje de fin de año (con alojamiento, alimentación y transporte)	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Ofrecer a los colaboradores de la empresa unos días de descanso en un ambiente vacacional fuera de la ciudad, en agradecimiento por su entrega, tiempo y dedicación en la empresa	Con tres meses de anticipación, confirmar el número de colaboradores que harán parte del viaje para realizar las compras de los viveres y bebidas, así como la adecuación de lugar.		X	Revisar el presupuesto definido para el beneficio. Con base al presupuesto realizar la reserva del vehículo que los va a transportar y realizar la compra de las bebidas y alimentos.	Gerente	El alojamiento es de propiedad del gerente, ubicado en Girardot, Cundinamarca por lo que no está sujeto a reservas	Durante la vigencia del contrato
3	Ancheta navideña	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	En épocas de navidad, obsequiar a los colaboradores una Ancheta para que la disfruten y compartan en compañía de sus familiares	Confirmar el número de colaboradores que harán parte del beneficio		X	Confirmar que el presupuesto definido cubra el monto económico para otorgar el beneficio. Con base al presupuesto entregar a los colaboradores la Ancheta navideña dentro de los primeros 10 días del mes.	Gerente	Presupuestado	Durante la vigencia del contrato
4	Fecha de cumpleaños	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Acompañar al colaborador en esta fecha especial	Obsequiar al colaborador un bono de regalo, un almuerzo y una torta	X		Definir los valores del bono y almuerzo	Gerente	Presupuestado	Durante la vigencia del contrato
5	Bono de \$300.000 en diciembre	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Como compensación por el desempeño de las funciones que desarrollan cada uno de los colaboradores, la empresa entrega este incentivo como dinero extra en la temporada de navidad	Confirmar el número de colaboradores que harán parte del beneficio	X		Confirmar que el presupuesto definido cubra el monto económico para otorgar el beneficio. Con base al presupuesto entregar a los colaboradores el monto del beneficio, los últimos 10 días del mes de Diciembre	Gerente	Presupuestado	Durante la vigencia del contrato
6	Desayuno o almuerzo navideño	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	En cualquier fecha del mes de diciembre, se organizará un desayuno o un almuerzo especial para todos los colaboradores de la empresa, en compañía del Gerente y el equipo administrativo	Confirmar el número de colaboradores que harán parte del compartir para definir el restaurante y realizar la reserva		X	Revisar el presupuesto definido para el beneficio. Con base al presupuesto escoger el restaurante y realizar la reserva.	Gerente	Convenio con la Caja de Compensación (en los restaurantes del portafolio de servicios)	Durante la vigencia del contrato
7	Regalo por matrimonio, grado educación superior o por nacimiento	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Ser parte de las ocasiones especiales en la vida de cada uno de los colaboradores y de los integrantes de su familia	Definir a cuales empleados se va a beneficiar con el regalo El tipo de obsequio que se entregara para cada ocasión Y el monto máximo del regalo	X		Determinar las condiciones de los beneficios. Validar los aspectos a tener en cuenta para el disfrute o acceso a los beneficios. Dar a conocer a los empleados de manera clara los procedimientos y documentos que se van a manejar para acceder a estos incentivos.	Gerente	Recursos de la empresa	Durante la vigencia del contrato
8	Auxilio económico por calamidad domestica (por fallecimiento de algún miembro del núcleo familiar)	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Ayudar al colaborador a mitigar un poco los gastos que se generan por la muerte de un familiar.	Definir el monto del auxilio que se entregará y hasta que grado de consanguinidad se otorgará	X		Determinar las condiciones de los beneficios. Validar los aspectos a tener en cuenta para el disfrute o acceso a los beneficios. Dar a conocer a los empleados de manera clara los procedimientos y documentos que se van a manejar para acceder a estos incentivos.	Gerente	Presupuestado	Durante la vigencia del contrato
9	Día compensatorio (en caso de que el colaborador haya excedido la jornada laboral en el mes)	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Se dará un día compensatorio a los colaboradores que en pro del cumplimiento de las metas establecidas, superen el número de horas laboradas por mes, definidas en el contrato laboral	Identificar el número de colaboradores que cumplan con la condición para otorgar el beneficio		X	Revisar la asistencia horaria por día de cada uno de los colaboradores, para identificar cuantos y quienes son los colaboradores que disfrutarán del día compensatorio	Gerente	Presupuestado	Durante la vigencia del contrato
10	El empleado del mes	Secretaria, Vendedor de Mostrador, Asesor Comercial, Operarios, Servicios Generales Mensajero, Domiciliario	Incentivar al colaborador por su labor eficiente y su compromiso con la empresa en la realización de sus actividades diarias, así como el cumplimiento de sus horarios	Identificar que colaborador mostró mejor rendimiento en sus actividades, horarios laborales y que se destacó por su colaboración con el equipo y clientes		X	Evaluar el desempeño del colaborador al finalizar el mes y realizar un reconocimiento en la cartelera de la empresa por su dedicación, esfuerzo y labor durante este periodo de tiempo.	Gerente	N/A	Durante la vigencia del contrato