

**Optimizar los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en SUMMAR
temporales para mejorar la selección, vinculación y retención del talento humano, en
coherencia con las demandas del mercado y la transformación digital**

Diego Armando Botina Rosero

Diego Armando Imbacuan Palacios

Cristhian Camilo Portilla Insuasty

Anyi Lisette Abril Muñoz

Asesor

Sonia Ruth Obando Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la fortaleza, la disciplina y la constancia necesarias para culminar este proceso académico. A nuestras familias, por su apoyo incondicional, comprensión y acompañamiento permanente, quienes han sido un pilar fundamental en cada etapa de nuestra formación profesional. De igual manera, dedicamos este proyecto a todas las personas que, con su ejemplo y compromiso, nos han motivado a seguir creciendo personal y profesionalmente, recordándonos la importancia del esfuerzo, la responsabilidad y la superación constante.

Agradecimientos

Agradecemos de manera especial a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por brindar los espacios académicos y formativos que hicieron posible el desarrollo de este proyecto, fortaleciendo nuestras competencias profesionales y nuestra visión crítica frente a la gestión del talento humano.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a la tutora del curso, por su orientación, acompañamiento y valiosas retroalimentaciones, las cuales contribuyeron significativamente al fortalecimiento conceptual, metodológico y crítico del presente trabajo.

Finalmente, agradecemos a los compañeros de formación y a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, aportaron conocimientos, experiencias y apoyo durante el desarrollo de este proceso académico.

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo optimizar los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación del talento humano en Summar Temporales, con el fin de mejorar la selección, vinculación y retención del personal en misión, en coherencia con las demandas del mercado laboral y la transformación digital. La investigación parte del reconocimiento del talento humano como un eje estratégico para la sostenibilidad organizacional, especialmente en empresas de servicios temporales caracterizadas por alta rotación y exigencias operativas, la metodología adoptada es de enfoque descriptivo-analítico con carácter mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas como encuestas de clima organizacional, entrevistas semiestructuradas, análisis documental y matriz DOFA. A través de estas herramientas se identificaron debilidades relacionadas con la estandarización de procesos, la comunicación interna, la digitalización y el seguimiento al trabajador en misión, las cuales impactan negativamente la motivación, el clima organizacional y la retención del talento, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer prácticas de gestión humana orientadas al bienestar laboral, la capacitación continua, la evaluación del desempeño y la flexibilidad laboral. Finalmente, se concluye que la integración estratégica de estos elementos permite mejorar el desempeño organizacional, reducir la rotación y consolidar una propuesta de valor más competitiva para Summar Temporales, alineada con las tendencias actuales del entorno laboral.

Palabras clave: Gestión del talento humano, clima organizacional, capacitación, retención del talento, transformación digital.

Abstract

This project aims to optimize the induction, training, and development processes of human talent at Summar Temporales, in order to improve the selection, onboarding, and retention of temporary workers, in line with labor market demands and digital transformation. The study recognizes human talent as a strategic pillar for organizational sustainability, particularly in temporary staffing companies characterized by high turnover and operational demands. A descriptive-analytical methodology with a mixed approach was applied, integrating quantitative and qualitative techniques such as organizational climate surveys, semi-structured interviews, document analysis, and SWOT analysis. The findings revealed weaknesses related to process standardization, internal communication, digitalization, and follow-up of temporary workers, which negatively affect motivation, organizational climate, and talent retention. The results highlight the importance of strengthening human talent management practices focused on employee well-being, continuous training, performance evaluation, and labor flexibility. It is concluded that the strategic integration of these elements contributes to improving organizational performance, reducing turnover, and strengthening Summar Temporales' competitive value proposition in today's labor environment.

Keywords: Human talent management, organizational climate, training, talent retention, digital transformation.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	11
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
Antecedentes	14
Planteamiento del Problema	16
Marco Teórico.....	21
Marco Legal	25
Metodología del Proyecto	28
Resultados	33
Conclusiones.....	38
Recomendaciones	39
Referencias Bibliográficas	41
Apéndices.....	43

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Resultados del Cuestionario de Clima Organizacional</i>	33
Figura 2 <i>Resultados Consolidados de las Entrevistas</i>	35

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Matriz DOFA de Summar Temporales</i>	43
Apéndice B <i>Cuestionario Diagnóstico de Clima Organizacional - Summar Temporales</i>	43
Apéndice C <i>Guía de Entrevista Semiestructurada</i>	44
Apéndice D <i>Síntesis de Resultados de los Instrumentos Diagnósticos</i>	45

Introducción

En el entorno laboral contemporáneo, la gestión del talento humano se ha consolidado como un eje estratégico para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones a nivel global. La transformación digital, la automatización de procesos, la demanda de nuevas competencias y el auge del trabajo flexible exigen que las empresas replanteen sus modelos de administración del personal. En Colombia, estas tendencias se han intensificado debido a los cambios normativos, las dinámicas del mercado y la necesidad de fortalecer la productividad en sectores altamente variables como el de servicios temporales. Por ello, el talento humano se reconoce como un recurso determinante para garantizar adaptación, eficiencia y crecimiento en organizaciones que dependen de procesos ágiles de vinculación laboral.

En este contexto, Summar Temporales enfrenta el desafío de modernizar sus procesos de selección y contratación del talento humano para responder a las exigencias del mercado y a los requerimientos de las empresas usuarias. La empresa opera en un sector donde la rapidez, la calidad y la adecuación del candidato al perfil solicitado son factores decisivos para la satisfacción del cliente. Sin embargo, la presencia de debilidades en la estandarización de perfiles, la comunicación interna, la digitalización y el seguimiento del trabajador indica la necesidad de diseñar estrategias que mejoren la eficiencia del proceso. De esta manera, el presente proyecto se articula con el propósito de analizar la situación actual y orientar el diseño de estrategias que permitan optimizar la gestión del talento humano en la organización.

El alcance de esta propuesta se centra en evaluar de manera integral el proceso de selección y contratación del personal en misión, identificando sus principales limitaciones y oportunidades de mejora. El proyecto no busca transformar la estructura organizacional completa, sino fortalecer las prácticas internas relacionadas con la atracción, evaluación,

vinculación y seguimiento del talento humano, incorporando elementos innovadores como la formación continua, la digitalización y la flexibilidad laboral. Los resultados esperados beneficiarán tanto al equipo de selección como a las empresas usuarias y a los trabajadores, generando procesos más eficientes, transparentes y alineados con las tendencias actuales del mercado laboral.

Justificación

La presente propuesta de proyecto se justifica por la necesidad real que enfrentan las empresas de servicios temporales de fortalecer sus procesos de selección, inducción, entrenamiento y capacitación del talento humano en un entorno laboral cada vez más dinámico, digitalizado y competitivo. En organizaciones como Summar Temporales, donde la rapidez en la vinculación, la calidad del perfil y la adaptación del trabajador a la empresa usuaria son factores críticos de éxito, una gestión ineficiente del talento humano impacta directamente la productividad, la satisfacción del cliente y la permanencia del trabajador en misión.

Asimismo, la transformación digital, el auge del trabajo flexible y la alta rotación característica del sector hacen indispensable la implementación de estrategias modernas que integren la automatización de procesos, la formación continua, el reskilling y el upskilling del personal. La ausencia de planes estructurados de inducción, entrenamiento y capacitación limita el desarrollo de competencias técnicas, digitales y blandas, afectando el desempeño laboral y la fidelización del talento. Por ello, este proyecto aporta a la solución de una problemática vigente al proponer un modelo integral que articula estos procesos como ejes estratégicos de competitividad.

Desde el ámbito académico y profesional, esta investigación resulta pertinente porque permite aplicar los fundamentos teóricos de la gestión del talento humano a un caso real, fortaleciendo la toma de decisiones basada en el análisis crítico. Además, el estudio contribuirá al diseño de buenas prácticas orientadas a la retención del talento, al bienestar laboral y a la mejora continua, generando beneficios tanto para la organización objeto de estudio como para otros escenarios empresariales similares.

Finalmente, este proyecto se justifica por su impacto social y organizacional, ya que promueve condiciones laborales más dignas, procesos más transparentes y una relación más sólida entre empresa, trabajador y cliente. La optimización del talento humano no solo mejora los indicadores de gestión, sino que también aporta al desarrollo integral de las personas, alineando los objetivos misionales de la organización con el crecimiento profesional de sus colaboradores.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en Summar Temporales para mejorar la selección, vinculación y retención del talento humano, en coherencia con las demandas del mercado y la transformación digital.

Objetivos Específicos

Analizar las fases del proceso actual de selección y contratación del talento humano en Summar Temporales.

Identificar las debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de reclutamiento, evaluación, vinculación y seguimiento del personal temporal.

Proponer estrategias innovadoras basadas en la digitalización, la gestión por competencias y la flexibilidad laboral.

Evaluar la viabilidad y el impacto de las estrategias propuestas mediante la implementación piloto, el monitoreo de resultados y el análisis de indicadores relacionados con la automatización de procesos, la capacitación del personal, la planificación operativa y el uso de herramientas tecnológicas.

Antecedentes

Diversos estudios académicos y normativos han evidenciado que la gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con la compensación, el bienestar laboral y la evaluación del desempeño, constituye un factor determinante para la productividad y sostenibilidad de las organizaciones. Investigaciones recientes destacan que los sistemas de compensación laboral influyen de manera directa en la motivación, el compromiso y la permanencia de los trabajadores, particularmente en sectores caracterizados por alta rotación y presión operativa (Cuesta Santos & Sánchez Loaiza, 2023; Chávez Salazar, 2023).

Desde una perspectiva organizacional, García Solarte, Murillo Vargas y González (2010) señalan que los macroprocesos de gestión humana deben articularse estratégicamente con los objetivos corporativos, integrando procesos como selección, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral. Esta visión resulta especialmente relevante para empresas de servicios temporales, donde la eficiencia operativa debe equilibrarse con prácticas de gestión humana que fortalezcan el clima organizacional y la experiencia del trabajador.

Asimismo, estudios más recientes resaltan la importancia de la compensación como mecanismo de retención del talento humano, destacando que las organizaciones que combinan incentivos económicos con beneficios no monetarios, reconocimiento y condiciones laborales flexibles logran mayores niveles de satisfacción y desempeño sostenible (García Valencia, 2025). Estas evidencias refuerzan la necesidad de diseñar sistemas integrales de compensación y bienestar que trasciendan el salario tradicional.

En el ámbito normativo y laboral, documentos como la Cartilla del Trabajo (Cadavid & Arenas Gallego, 2023) y los análisis sobre derechos digitales laborales (Baz Rodríguez, 2021) ponen de manifiesto la evolución de las relaciones laborales frente a la transformación digital, el

trabajo flexible y la protección de los derechos del trabajador. Estos antecedentes subrayan la importancia de que las organizaciones ajusten sus prácticas de gestión del talento humano a los nuevos escenarios laborales, garantizando condiciones justas, bienestar y cumplimiento normativo.

En conjunto, estos antecedentes evidencian la pertinencia del presente proyecto en Summar Temporales, al abordar de manera integrada la optimización de los procesos de gestión del talento humano, el fortalecimiento del clima organizacional y la implementación de estrategias de compensación, bienestar y desarrollo, alineadas con las tendencias actuales del mercado laboral y los marcos teóricos y normativos existentes.

Planteamiento del Problema

Summar Temporales, como empresa dedicada a la prestación de servicios de personal en misión, cumple un rol estratégico en la intermediación laboral y el apoyo operativo a múltiples organizaciones del sector productivo. No obstante, los cambios acelerados en el mercado laboral, la transformación digital, las nuevas exigencias de los clientes y la evolución de las competencias requeridas en los trabajadores han evidenciado debilidades en sus procesos de inducción, entrenamiento y capacitación del talento humano.

Actualmente, se identifican dificultades relacionadas con la falta de estandarización en los procesos de inducción, la limitada sistematización del entrenamiento, la escasa articulación de los programas de capacitación con las necesidades reales de las empresas usuarias y una insuficiente incorporación de estrategias de reskilling y upskilling. Estas debilidades impactan directamente en el desempeño del personal en misión, incrementan la rotación, afectan la satisfacción del cliente y debilitan la fidelización del talento humano.

Desde una perspectiva estratégica, el problema central del proyecto se fundamenta en la necesidad de fortalecer integralmente los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en Summar Temporales, de manera que estos respondan a los retos de la transformación digital, al desarrollo de competencias laborales actuales y a la retención del talento humano.

El plan de inducción, entrenamiento y capacitación propuesto se concibe como un sistema articulado que acompaña al trabajador desde su ingreso hasta su consolidación dentro de la organización y su desempeño en las empresas usuarias.

La inducción organizacional se orienta a facilitar la adaptación del trabajador al entorno laboral, mediante el conocimiento de la empresa, sus valores, normas, derechos, deberes, condiciones de seguridad y cultura organizacional. A nivel grupal, se propone una inducción

virtual inicial apoyada en plataformas digitales, complementada con sesiones presenciales cuando la naturaleza del cargo lo exija.

El proceso de entrenamiento se enfoca en el desarrollo práctico de habilidades específicas para cada puesto de trabajo. A nivel individual, se contempla el acompañamiento por parte de supervisores o tutores operativos, mientras que a nivel grupal se estructuran jornadas de entrenamiento por áreas funcionales, integrando simulaciones, casos reales y aprendizaje colaborativo.

La capacitación, por su parte, se articula bajo un modelo continuo de desarrollo de competencias, incorporando programas de reskilling y upskilling. En el plano personal, se atienden brechas individuales de desempeño; a nivel grupal, se diseñan planes de formación alineados con las necesidades sectoriales de los clientes. Esta integración garantiza coherencia entre el crecimiento del trabajador, los objetivos de Summar Temporales y las exigencias de las empresas usuarias.

El diseño del plan se fundamenta en los enfoques contemporáneos de gestión del talento humano que conciben la inducción, el entrenamiento y la capacitación como procesos estratégicos y no solo administrativos. De acuerdo con Cabezas y Rodríguez (2021), la inducción organizacional es un proceso clave para facilitar la adaptación del trabajador, reducir la incertidumbre inicial y fortalecer el compromiso laboral desde el primer contacto con la empresa.

Molina Salazar (s.f.) sostiene que el entrenamiento permite desarrollar habilidades operativas específicas mediante el aprendizaje práctico y supervisado, contribuyendo a la reducción de errores, al aumento de la productividad y al fortalecimiento de la seguridad laboral. Asimismo, el entrenamiento debe ser continuo y adaptarse a las características de cada puesto de trabajo.

En cuanto a la capacitación, Briceño (2023) destaca la importancia del reskilling como estrategia para reconvertir las competencias del talento humano frente a los cambios tecnológicos, mientras que el upskilling se orienta al fortalecimiento de las habilidades existentes para responder a nuevos desafíos. Estos enfoques son reafirmados por la Pontificia Universidad Javeriana (2025), al señalar que la actualización permanente del talento es un factor indispensable para la empleabilidad y la competitividad organizacional.

Desde la perspectiva de los nuevos escenarios laborales, ECOTEC (2017) resalta que la gestión moderna del talento humano debe integrar la transformación digital, la flexibilidad laboral, el aprendizaje continuo y el bienestar organizacional como pilares del desarrollo empresarial. Estos fundamentos respaldan la propuesta de Summar Temporales de migrar hacia un modelo más estratégico, digital y orientado al fortalecimiento integral del trabajador.

Entre las buenas prácticas que se incorporan al proyecto se encuentra la digitalización del proceso de inducción mediante plataformas virtuales de aprendizaje, que facilitan el acceso a contenidos, evaluaciones en línea y seguimiento en tiempo real del progreso del trabajador. Asimismo, se propone el uso de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) para la capacitación continua, integrando cursos técnicos, formaciones en habilidades blandas y módulos de actualización específicos para cada sector productivo.

Otra práctica relevante es la implementación de estrategias de flexibilidad laboral, incluyendo modalidades híbridas y trabajo en casa para los cargos administrativos y de apoyo, acompañadas de políticas claras de seguimiento, control del desempeño y bienestar digital. Estas acciones fortalecen el equilibrio entre la vida laboral y personal, incrementan la satisfacción y contribuyen a la retención del talento.

En materia de fidelización, se incorporan programas de reconocimiento, evaluación del desempeño con retroalimentación permanente, planes de carrera y acompañamiento psicosocial, los cuales fortalecen el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional, estas prácticas, integradas a la transformación digital, permiten a Summar Temporales consolidar una propuesta de valor atractiva para sus trabajadores y sus clientes.

Desde un enfoque crítico, se reconoce que la gestión tradicional del talento humano basada únicamente en la contratación rápida de personal ya no responde a las exigencias del mercado actual. Summar Temporales enfrenta el reto de transformar sus procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en verdaderas estrategias de desarrollo organizacional, orientadas no solo a cubrir vacantes, sino a construir talento sostenible y altamente competente.

La construcción colaborativa del proyecto permite integrar perspectivas individuales y grupales, fortaleciendo el diagnóstico, el diseño del plan y la formulación de estrategias alineadas con la realidad de la empresa. Este enfoque participativo favorece la apropiación de los procesos por parte de los actores involucrados, mejora la comunicación organizacional y aumenta las probabilidades de éxito en la implementación del plan.

La integración del plan de inducción, entrenamiento y capacitación en Summar Temporales, sustentada en fundamentos teóricos sólidos, buenas prácticas y transformación digital, constituye una respuesta estratégica al problema central identificado. Su implementación fortalecerá la competitividad empresarial, mejorará el desempeño del personal en misión, reducirá la rotación y consolidará la fidelización del talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional.

En este sentido, surge la pregunta problema que orienta este proyecto: ¿Cómo optimizar los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en Summar Temporales para mejorar la

selección, vinculación y retención del talento humano, en coherencia con las demandas del mercado y la transformación digital?

Marco Teórico

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones, experiencias y valoraciones que los trabajadores construyen respecto al ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, las condiciones físicas y los procesos internos. Estas percepciones influyen directamente en la satisfacción laboral, el desempeño, la productividad, la rotación y la permanencia del talento humano dentro de la organización. Pimienta (2024) sostiene que un clima organizacional saludable se asocia con un mayor compromiso, una reducción de conflictos internos y mejores indicadores de rendimiento, mientras que un clima desfavorable genera estrés laboral, desmotivación y bajo desempeño.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, el clima organizacional constituye un pilar estratégico para el desarrollo empresarial. Chiavenato (2020) resalta que las personas responden emocionalmente al ambiente de trabajo, de modo que el liderazgo, las oportunidades de crecimiento, la retroalimentación y el reconocimiento impactan directamente la satisfacción y el comportamiento laboral. En este sentido, Summar Temporales requiere fortalecer la comunicación interna, las prácticas de seguimiento al personal y las estrategias de retención para consolidar relaciones laborales positivas.

Asimismo, el clima organizacional se encuentra estrechamente vinculado a la motivación laboral, entendida como el impulso que orienta la conducta hacia metas específicas. López (2021) plantea que la motivación se compone de factores intrínsecos como el aprendizaje, la autonomía y el sentido de logro y extrínsecos, como el salario, los incentivos y el reconocimiento. En empresas de servicios temporales, donde la rotación es frecuente, diseñar estrategias motivacionales resulta fundamental para generar estabilidad, compromiso y productividad.

Entre las teorías motivacionales aplicables al caso se destacan:

a) Teoría de las necesidades (Maslow): sostiene que los colaboradores buscan satisfacer necesidades progresivas -fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, por lo que el clima organizacional debe favorecer el crecimiento personal y profesional.

b) Teoría de los dos factores (Herzberg): distingue entre factores higiénicos (condiciones laborales, salario, políticas internas) y motivadores (reconocimiento, logro y crecimiento). Para Summar Temporales, fortalecer los motivadores será clave para la retención.

c) Motivación 3.0 (Pink): orientada a autonomía, maestría y propósito, altamente relevante en entornos flexibles y digitalizados.

Desde una mirada crítica, la aplicación de estas teorías motivacionales en Summar Temporales no debe limitarse a su comprensión conceptual, sino que exige su adaptación a la realidad del trabajo temporal. Si bien modelos como Maslow y Herzberg aportan una base sólida para entender las necesidades y factores de satisfacción laboral, su implementación en empresas de servicios temporales requiere estrategias flexibles que reconozcan la naturaleza transitoria del vínculo laboral. En este sentido, la motivación no puede sustentarse únicamente en incentivos económicos o condiciones contractuales, sino en la construcción de experiencias laborales significativas que refuercen el sentido de pertenencia, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo, incluso en contextos de alta rotación.

Además, Crespo (2021) destaca que la gestión moderna del talento humano debe integrar cultura, tecnología, liderazgo transformador y bienestar organizacional. Un clima laboral sólido contribuye a procesos de selección más efectivos, entrenamiento más eficiente y mejores resultados empresariales.

No obstante, desde un enfoque analítico, integrar tecnología y bienestar organizacional no garantiza por sí sola un clima laboral positivo si no existe coherencia entre el discurso institucional y las prácticas reales de gestión. En Summar Temporales, la digitalización de procesos como la inducción o la capacitación debe acompañarse de una cultura organizacional orientada al seguimiento, la retroalimentación constante y la escucha activa del trabajador en misión. De lo contrario, la tecnología corre el riesgo de convertirse en un mecanismo administrativo que agiliza procesos, pero que no impacta de manera significativa la motivación ni el compromiso del talento humano.

Finalmente, Leal Afanador (2023) afirma que el trabajo inteligente productivo es un modelo laboral que integra motivación, adaptación digital y bienestar, elementos críticos para reducir la rotación, aumentar la productividad y generar sentido de pertenencia.

En este sentido, el clima organizacional no debe entenderse únicamente como una percepción subjetiva del ambiente laboral, sino como un factor estratégico que influye directamente en el desempeño y la permanencia del talento humano. Un clima positivo favorece la confianza, la comunicación efectiva y el compromiso con los objetivos organizacionales, mientras que un clima desfavorable incrementa la rotación, el ausentismo y la desmotivación. Para empresas de servicios temporales como Summar Temporales, el clima organizacional adquiere especial relevancia, dado que impacta tanto al personal interno como a los trabajadores en misión que representan a la organización ante las empresas usuarias.

Desde la perspectiva motivacional, la satisfacción laboral se fortalece cuando las organizaciones promueven oportunidades de desarrollo, reconocimiento y participación. La aplicación de teorías motivacionales permite comprender que el trabajador no solo responde a incentivos económicos, sino también a factores como el sentido de pertenencia, el crecimiento

profesional y la estabilidad emocional. En este contexto, integrar estrategias motivacionales al proceso de inducción, entrenamiento y capacitación contribuye a generar mayor compromiso, mejorar el clima organizacional y fortalecer la retención del talento humano.

Adicionalmente, la transformación digital se consolida como un elemento transversal en la gestión moderna del talento humano, al facilitar procesos más ágiles, transparentes y orientados a la mejora continua. El uso de plataformas digitales para la inducción, el seguimiento del desempeño y la capacitación permite optimizar la experiencia del trabajador y fortalecer la toma de decisiones basada en datos. De esta manera, la integración entre clima organizacional, motivación y digitalización se convierte en un eje clave para la sostenibilidad y competitividad de Summar Temporales en el mercado actual.

En síntesis, el análisis de las teorías motivacionales y del clima organizacional permite comprender que la gestión del talento humano en empresas de servicios temporales como Summar Temporales demanda un enfoque estratégico e integral. Más allá de la aplicación aislada de modelos teóricos, se requiere una lectura crítica que articule motivación, bienestar, liderazgo y transformación digital como elementos interdependientes. Esta integración posibilita no solo mejorar el desempeño operativo, sino también fortalecer la retención del talento y la sostenibilidad organizacional, alineando las prácticas de gestión humana con las exigencias del mercado laboral contemporáneo.

En síntesis, los aportes teóricos revisados permiten comprender la gestión del talento humano como un sistema integral que articula el clima organizacional, los procesos de selección y el uso estratégico de herramientas digitales, constituyéndose en un soporte conceptual clave para el análisis y la formulación de estrategias propuestas en el presente estudio.

Marco Legal

El presente proyecto se enmarca en la normativa laboral que regula la gestión del talento humano, la contratación, la seguridad social, el bienestar laboral y el clima organizacional. Entre los principales referentes se incluyen:

-Código Sustantivo del Trabajo (CST): define la relación laboral, obligaciones, jornada laboral, derechos del trabajador, medidas disciplinarias y condiciones contractuales aplicables al personal en misión.

-Ley 50 de 1990: establece disposiciones sobre intermediación laboral, empresas de servicios temporales y modalidades contractuales asociadas.

-Ley 789 de 2002: orientada a promover el empleo, la capacitación y la generación de oportunidades laborales.

-Ley 1010 de 2006: regula el acoso laboral e insta a las organizaciones a promover ambientes saludables y respetuosos.

-Ley 1562 de 2012: fortalece el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, componente crucial del clima laboral.

-Decreto 1072 de 2015: compila normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

-Resolución 2646 de 2008: exige a las organizaciones evaluar factores psicosociales, condiciones laborales y parámetros asociados al clima laboral.

Este marco legal fundamenta la intervención propuesta para Summar Temporales, ya que establece la obligación de garantizar ambientes de trabajo seguros, dignos y saludables, así como promover estrategias que reduzcan riesgos psicosociales y favorezcan el bienestar del trabajador.

El proceso de selección, contratación y gestión del talento humano se encuentra regulado por un conjunto de normas jurídicas que orientan el cumplimiento de obligaciones laborales y garantizan los derechos de los trabajadores. Estas disposiciones son fundamentales para la operación de empresas como Summar Temporales, que actúan como intermediarias laborales y administran personal en misión para múltiples organizaciones usuarias.

En primer lugar, el código sustantivo del trabajo establece los principios básicos de contratación, jornada laboral, salarios, prestaciones y terminación del contrato, asegurando condiciones dignas y claras entre empleador y trabajador, este marco es indispensable para evitar riesgos legales, demandas laborales y sanciones administrativas, especialmente en sectores de alta rotación.

Además, la Ley 50 de 1990 regula el funcionamiento de las empresas de servicios temporales (EST), definiendo su alcance, relación tripartita (empresa usuario-trabajador-empresa de servicios temporales) y el tipo de actividades autorizadas. Summar Temporales debe cumplir estrictamente con los lineamientos de esta ley para garantizar transparencia en la vinculación laboral y legalidad en el suministro de personal.

La Ley 1010 de 2006, orientada a la prevención del acoso laboral, también es relevante en el contexto del clima organizacional, ya que establece mecanismos de protección, denuncia y sanción para situaciones que afecten la dignidad del trabajador. Esta normativa respalda estrategias para fortalecer la experiencia laboral, el bienestar y la permanencia del talento humano.

A nivel de seguridad social, el sistema general de seguridad social integral exige vinculación obligatoria a salud, pensión y riesgos laborales, lo que implica una gestión adecuada

de afiliación, seguimiento y control documental, este punto es especialmente importante en procesos de contratación masiva, donde el riesgo de omisiones administrativas es mayor.

Finalmente, la legislación colombiana refuerza el derecho del trabajador a recibir capacitación y formación continua. El artículo 9 del Decreto 1072 de 2015 promueve el desarrollo de competencias laborales y exige programas permanentes de actualización, esto respalda la propuesta del proyecto en cuanto a fortalecimiento del talento a través de estrategias de capacitación, digitalización y flexibilidad laboral.

Metodología del Proyecto

La metodología adoptada para este proyecto es de carácter descriptivo-analítico con enfoque mixto, orientada a comprender, analizar e intervenir el clima organizacional en Summar Temporales, identificando su relación con los procesos de selección, vinculación, desarrollo y retención del talento humano, este enfoque permitirá interpretar datos cuantitativos y cualitativos de forma integrada, favoreciendo la comprensión profunda del entorno laboral y sus efectos en el desempeño operativo.

Asimismo, se articula un componente correlacional, basado en la relación existente entre variables motivacionales, satisfacción laboral, productividad y bienestar, lo cual permitirá fundamentar el diseño de estrategias de mejora alineadas al fortalecimiento del clima organizacional, la gestión del talento humano y la competitividad empresarial.

De manera transversal, el proceso metodológico incorpora la perspectiva de mejora continua, permitiendo evaluar el punto de partida, intervenir mediante estrategias modernas basadas en teorías motivacionales y medir el impacto generado después de su implementación.

Población y muestra

La muestra estuvo conformada por trabajadores en misión y personal administrativo de Summar Temporales, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta la disponibilidad y participación voluntaria de los colaboradores durante el periodo de recolección de información.

La selección de la muestra permitió asegurar la representación de diferentes cargos, niveles jerárquicos y áreas funcionales de la organización.

Técnicas de recolección de información

Se emplearán técnicas cuantitativas y cualitativas:

a. Encuestas estructuradas (Likert): Para medir indicadores del clima laboral y su relación con motivación, liderazgo, comunicación, reconocimiento, entre otros.

b. Entrevistas semiestructuradas: Dirigidas a líderes y colaboradores clave, para profundizar percepciones y experiencias.

c. Grupos focales: Espacios colaborativos para identificar causas, efectos y propuestas de mejora.

d. Matriz DOFA: Para analizar situación interna y externa asociada al clima laboral y gestión humana.

e. Revisión documental interna: Políticas, manuales, formatos, indicadores, evaluaciones y procesos vigentes.

Instrumentos

Se empleará un cuestionario validado para medir dimensiones esenciales del clima organizacional:

- Comunicación
- Liderazgo
- Desarrollo profesional
- Condiciones de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Reconocimiento
- Seguridad psicológica

Estos instrumentos permitirán transformar percepciones en datos objetivos.

Variables del estudio

Variable independiente:

-Clima organizacional

VARIABLES DEPENDIENTES:

-Motivación

-Satisfacción laboral

-Desempeño

-Permanencia y retención

-Productividad

-Compromiso

-Calidad del servicio

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los datos cuantitativos serán procesados mediante estadística descriptiva (frecuencias, tendencias, promedios), lo que permitirá identificar niveles, patrones y brechas significativas.

Los datos cualitativos serán analizados mediante:

-Triangulación

-Análisis de contenido

-Interpretación por categorías

Finalmente, los resultados serán comparados con teorías motivacionales contemporáneas, tales como:

-Maslow

-Herzberg

-McClelland

-Clima según Chiavenato y Crespo

-Liderazgo transformador (Leal Afanador)

Etapas metodológicas

Etapa 1-Diagnóstico del clima laboral:

Aplicación de encuestas, entrevistas y grupos focales.

Etapa 2-Identificación de problemas prioritarios:

Análisis de resultados y cruce con indicadores de gestión.

Etapa 3-Diseño de estrategias:

Enfocadas en:

- Inducción y reinducción
- Entrenamiento y capacitación
- Reskilling y upskilling
- Liderazgo transformador
- Bienestar laboral
- Reconocimiento

Etapa 4-Implementación piloto:

Aplicación en un área operativa durante 12 semanas.

Etapa 5-Evaluación de impacto:

Comparación entre resultados antes y después del piloto.

Resultados esperados

Se espera que la metodología permita:

- Reducir la rotación del personal
- Mejorar la satisfacción laboral
- Fortalecer el compromiso organizacional
- Optimizar el desempeño y productividad

- Aumentar la calidad del servicio
- Potenciar el liderazgo transformador
- Modernizar la cultura organizacional

En conjunto, la metodología permitirá tomar decisiones basadas en datos, fortalecer el ambiente laboral y generar una propuesta sostenible, escalable y alineada con los objetivos estratégicos de Summar Temporales.

En coherencia con los objetivos planteados, la metodología descriptivo-analítica con enfoque mixto permitirá comprender, analizar e intervenir el clima organizacional en Summar Temporales, identificando su relación directa con los procesos de selección, vinculación, desarrollo y retención del talento humano. La integración de técnicas cuantitativas y cualitativas facilitará una interpretación integral de la información recolectada, favoreciendo una comprensión profunda del entorno laboral y de cómo este incide en el desempeño operativo, la satisfacción laboral y la sostenibilidad organizacional.

El desarrollo del estudio se estructuró en dos fases claramente diferenciadas: una fase diagnóstica, orientada a la recolección y análisis de información mediante cuestionarios, entrevistas y la matriz DOFA, y una fase propositiva, en la cual, a partir de los resultados obtenidos, se formularon y evaluaron estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano en Summar Temporales.

Resultados

Para la recolección de información se utilizaron instrumentos de carácter diagnóstico, entre ellos cuestionarios estructurados basados en escalas tipo Likert y entrevistas semiestructuradas, diseñados a partir de referentes teóricos sobre clima organizacional y gestión del talento humano. Estos instrumentos permitieron identificar percepciones generales del personal respecto a los procesos de selección, vinculación y condiciones laborales, sin requerir la aplicación de instrumentos estandarizados externos (ver Anexos B, C).

Figura 1

Resultados del Cuestionario de Clima Organizacional



Los resultados del cuestionario aplicado permitieron identificar percepciones del talento humano frente a dimensiones clave del clima organizacional, como comunicación, liderazgo, reconocimiento y condiciones de trabajo. Como se observa en la Figura 1, las dimensiones de liderazgo y reconocimiento presentan los niveles más bajos de percepción, lo cual evidencia

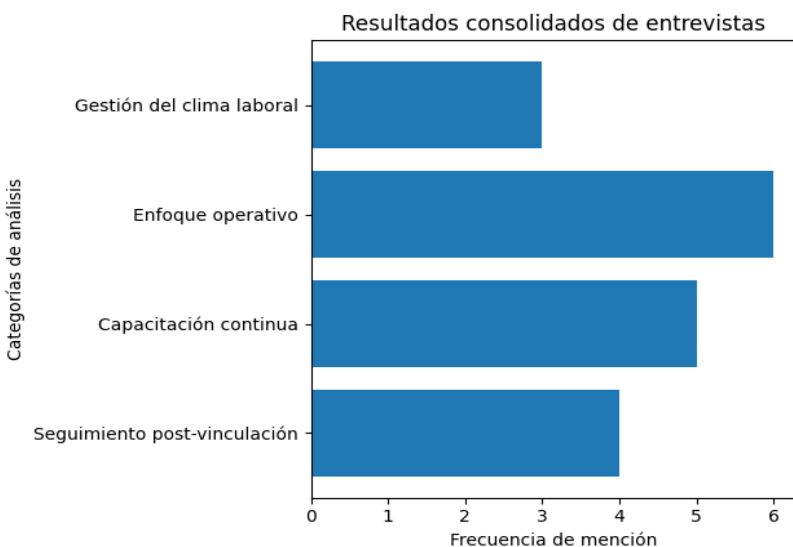
oportunidades de mejora en prácticas de gestión del talento humano orientadas al fortalecimiento del compromiso y la motivación laboral.

El análisis del proceso actual de selección y contratación en Summar Temporales permitió identificar que, si bien la organización cuenta con procedimientos definidos para la vinculación del personal en misión, estos presentan debilidades en términos de estandarización, trazabilidad y uso de herramientas tecnológicas. Este resultado se obtuvo a partir de la revisión documental y entrevistas realizadas al área de talento humano, donde se evidenció que la evaluación de candidatos se centra principalmente en el cumplimiento de requisitos operativos inmediatos, dejando en segundo plano la valoración de competencias blandas, la adaptación cultural y el potencial de desarrollo, lo que incide en mayores niveles de rotación y baja estabilidad laboral.

Estos hallazgos se relacionan directamente con el objetivo específico orientado al diagnóstico del clima organizacional, evidenciando la necesidad de fortalecer prácticas de liderazgo y reconocimiento como ejes estratégicos de mejora.

Figura 2

Resultados Consolidados de las Entrevistas



El análisis de las entrevistas semiestructuradas permitió consolidar categorías relacionadas con el seguimiento post-vinculación, la capacitación continua, el enfoque operativo de la gestión y la atención al clima laboral. La Figura 2 evidencia que los aspectos más mencionados se relacionan con un enfoque predominantemente operativo y una limitada gestión sistemática del clima organizacional, lo cual refuerza la necesidad de implementar estrategias integrales orientadas al bienestar y desarrollo del talento humano.

Lo anterior responde al objetivo específico de analizar los procesos de selección y gestión del talento humano, permitiendo identificar brechas entre el enfoque operativo actual y una gestión estratégica del talento.

Los resultados derivados de la aplicación de la matriz DOFA, elaborada con base en la información recolectada mediante los instrumentos diagnósticos y las entrevistas realizadas, evidenciaron debilidades significativas en las dimensiones de comunicación interna, liderazgo y

reconocimiento. Asimismo, se identificaron oportunidades relacionadas con la implementación de programas de bienestar laboral, el fortalecimiento del clima organizacional y el uso de herramientas digitales para el seguimiento del trabajador en misión. La matriz DOFA permitió establecer un diagnóstico estratégico que sustenta la formulación de acciones de mejora orientadas a la gestión del talento humano (ver Anexo A).

Como resultado del diagnóstico realizado y del análisis de la matriz DOFA, se diseñaron estrategias innovadoras orientadas a fortalecer la gestión del talento humano en Summar Temporales, integrando la digitalización de procesos, la gestión por competencias y la flexibilidad laboral. En el componente de digitalización, se propuso la implementación de plataformas tecnológicas para la inducción virtual, el seguimiento del trabajador en misión y la gestión de la capacitación, con el fin de mejorar la trazabilidad, estandarización y eficiencia de los procesos de talento humano.

En coherencia con los objetivos del estudio, la matriz DOFA permitió sustentar la formulación de estrategias innovadoras basadas en la digitalización, la gestión por competencias y la flexibilidad laboral.

En cuanto a la gestión por competencias, se estructuró una propuesta de fortalecimiento del proceso de selección y desarrollo del talento, incorporando la evaluación de competencias técnicas y blandas, alineadas con las necesidades operativas de las empresas usuarias y con los valores organizacionales de Summar Temporales. Esta estrategia busca mejorar la adecuación del perfil del trabajador, reducir la rotación y fortalecer el desempeño laboral.

Asimismo, se plantearon estrategias de flexibilidad laboral orientadas al bienestar y la satisfacción del talento humano, tales como esquemas de horarios flexibles, modalidades de

acompañamiento híbrido y políticas de reconocimiento, las cuales contribuyen a mejorar el clima organizacional, el compromiso y la permanencia del trabajador en misión.

A partir de las estrategias propuestas, se realizó una evaluación de su viabilidad e impacto potencial mediante un análisis conceptual de implementación piloto, monitoreo y control de resultados. Este análisis consideró indicadores relacionados con la automatización de procesos de talento humano, la cobertura y efectividad de los programas de capacitación, la planificación operativa y el uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento del desempeño del trabajador en misión.

Los resultados de esta evaluación evidencian que las estrategias planteadas son viables desde el punto de vista organizacional y operativo, dado que pueden implementarse de manera gradual, sin afectar la continuidad del servicio, y permiten optimizar recursos mediante el uso de tecnologías digitales. Asimismo, se identificó que el impacto esperado se refleja en la mejora del desempeño laboral, el fortalecimiento del clima organizacional, la reducción de la rotación y el aumento del compromiso del talento humano.

Este ejercicio de evaluación permitió concluir que la implementación progresiva y el monitoreo constante de las estrategias propuestas constituyen un mecanismo clave para asegurar su efectividad y sostenibilidad, alineando la gestión del talento humano con los objetivos estratégicos y la transformación digital de Summar Temporales.

Conclusiones

El análisis del proceso de selección y contratación en Summar Temporales, apoyado en la aplicación de instrumentos diagnósticos, la revisión documental y las entrevistas realizadas, permitió evidenciar que la ausencia de estandarización y de un enfoque integral por competencias limita la efectividad de la vinculación del talento humano en misión. Esta situación impacta la estabilidad laboral y la alineación del perfil del trabajador con las necesidades de las empresas usuarias, lo que demuestra la importancia de fortalecer estos procesos para mejorar la gestión del talento humano.

Los resultados obtenidos a partir del cuestionario de clima organizacional, las entrevistas semiestructuradas y la matriz DOFA evidenciaron que factores como la comunicación interna, el liderazgo y el reconocimiento inciden directamente en la motivación, el compromiso y la permanencia del talento humano. La limitada gestión sistemática del clima organizacional y la ausencia de seguimiento continuo influyen negativamente en el desempeño y la satisfacción laboral, lo que resalta la necesidad de implementar acciones integrales orientadas al bienestar y al fortalecimiento del entorno organizacional.

A partir del diagnóstico realizado, se diseñaron estrategias innovadoras fundamentadas en la digitalización de procesos, la gestión por competencias y la flexibilidad laboral, orientadas a optimizar la gestión del talento humano en Summar Temporales. La evaluación de la viabilidad e impacto de estas estrategias permitió identificar que su implementación progresiva es factible a nivel organizacional y operativo, y que su impacto potencial se refleja en la mejora del desempeño laboral, la reducción de la rotación, el fortalecimiento del clima organizacional y la alineación de la gestión del talento humano con los objetivos estratégicos y la transformación digital de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda que Summar Temporales continúe fortaleciendo la articulación entre los procesos de selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño, consolidando un modelo integral de gestión del talento humano que incorpore herramientas tecnológicas y criterios de gestión por competencias, con el fin de mejorar la trazabilidad, la eficiencia operativa y la toma de decisiones basada en información.

Asimismo, es pertinente que la organización profundice en el desarrollo de programas de inducción y capacitación continua que integren competencias técnicas, digitales y blandas, favoreciendo la adaptación del trabajador en misión, su desempeño y su alineación con las necesidades operativas de las empresas usuarias, en coherencia con los retos de la transformación digital.

Se sugiere mantener y fortalecer las estrategias de flexibilidad laboral, bienestar y reconocimiento, orientadas a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, considerando estas acciones como un eje estratégico para la retención del talento humano y la sostenibilidad organizacional en el sector de servicios temporales.

Para facilitar el seguimiento y evaluación de las estrategias propuestas, se recomienda establecer indicadores como: nivel de participación en procesos de capacitación, reducción del índice de rotación del personal en misión, nivel de satisfacción del clima organizacional y grado de uso de herramientas tecnológicas en los procesos de talento humano. Estos indicadores permitirán monitorear el impacto de las acciones implementadas y apoyar la toma de decisiones basada en resultados.

Finalmente, se recomienda dar continuidad al monitoreo del clima organizacional y al seguimiento de los indicadores asociados a la gestión del talento humano, de manera que la

organización pueda evaluar de forma periódica el impacto de las estrategias implementadas, identificar oportunidades de mejora y fortalecer una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la innovación y el desarrollo sostenible.

Referencias Bibliográficas

- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalda, M. P., & Traverso Holguín, P. A. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad ECOTEC.
- Arrechea, J. A. M. (2022). *Talento humano en las organizaciones colombianas y su gestión estratégica*. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.
- Baz Rodríguez, J. (2021). *Derechos digitales laborales en España*. Wolters Kluwer España.
- Cadavid, I., & Arenas Gallego, E. (2023). *Cartilla del trabajo 2023: Laboral y normativa*. CONPUCOL.
- Chávez Salazar, E. F. (2023). *Compensación laboral y retención del talento humano en empresas*. Universidad Continental.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Crespo, G. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Eudeba.
- Cuesta Santos, J. M., & Sánchez Loaiza, I. M. (2023). Sistema de compensación laboral y la mitigación del ausentismo en empresas. *Revista RECIMUNDO*, 7(1).
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). *Los macroprocesos*. Universidad del Valle.
- García Valencia, J. A. (2025). *La compensación como medio de retención de personal en empresas*. Universidad EAFIT.
- Iglesias Álvarez, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital*. FC Editorial.
- Leal Afanador, J. A. (2021). *El ejercicio del liderazgo transformador*. En *Educación, virtualidad e innovación*. UNAD.
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD.

López, A. (2021). *Motivación laboral: teorías y aplicación práctica*. Universidad Autónoma de Madrid.

Molina Salazar, T. (s.f.). *Proceso de inducción laboral, capacitación y entrenamiento en organizaciones*. UNAD.

Pimienta, A. R. U. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Revista de Ciencias Administrativas*, 12(2).

Rivera Acevedo, A., & Salazar, M. (2022). *Manual para la gestión estratégica del talento humano*. CEIPA.

Romero, A. M. (2022). *Atracción efectiva y contratación exitosa del talento humano*. UNAD.

Summar. (s.f.). *Summar Temporales*. <https://summar.com.co/summar-temporales/>

Apéndices

Apéndice A

Matriz DOFA de Summar Temporales

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia y posicionamiento. 2. Crecimiento sostenido. 3. Equipo comprometido. 4. Buena percepción interna. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de estandarización en los procesos de selección, inducción y capacitación del talento humano en misión. 2. Limitado uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento, evaluación y gestión del talento humano. 3. Insuficiente comunicación interna entre el área administrativa y el personal en misión. 4. Escasos programas formales de reconocimiento y retroalimentación continua.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación tecnológica 2. Alianzas con instituciones educativas. 3. Fortalecer marca empleadora. 4. Formación del personal temporal. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alta competitividad en el sector de empresas de servicios temporales. 2. Cambios constantes en la normativa laboral y en la regulación del trabajo temporal. 3. Inestabilidad económica que impacta la demanda de servicios de intermediación laboral. 4. Crecimiento de la informalidad laboral en el mercado.

Apéndice B

Cuestionario Diagnóstico de Clima Organizacional - Summar Temporales

Objetivo: Identificar percepciones generales del talento humano respecto al clima organizacional y los procesos de selección, vinculación y permanencia en Summar Temporales.

Instrucciones: Marque la opción que mejor represente su nivel de acuerdo con cada afirmación, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Ítems del cuestionario:

- 1.La información que recibo sobre mi labor es clara y oportuna.
- 2.El proceso de selección fue transparente y bien estructurado.
- 3.Recibo acompañamiento adecuado por parte de mis superiores.
- 4.Me siento reconocido(a) por el trabajo que realizo.
- 5.Existen oportunidades de capacitación y desarrollo.
- 6.El ambiente laboral favorece el trabajo en equipo.
- 7.La empresa se preocupa por mi bienestar laboral.
- 8.Me siento identificado(a) con la cultura organizacional de Summar Temporales.
- 9.Considero que los procesos internos pueden mejorar mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Apéndice C

Guía de Entrevista Semiestructurada

Dirigida a: Personal administrativo y líderes operativos de Summar Temporales.

Objetivo: Profundizar en la percepción de los procesos de selección, clima organizacional y gestión del talento humano.

Preguntas orientadoras:

- ¿Cómo describiría el proceso actual de selección y vinculación del talento humano?
- ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas del clima organizacional?

¿Qué aspectos del liderazgo podrían fortalecerse dentro de la organización?

¿Qué tan efectivos considera los procesos de inducción y capacitación actuales?

¿Qué oportunidades de mejora identifica en la gestión del talento humano?

¿Cómo percibe el nivel de compromiso y permanencia del personal en misión?

Apéndice D

Síntesis de Resultados de los Instrumentos Diagnósticos

A partir de la aplicación de los instrumentos diagnósticos y de las entrevistas realizadas, se identificaron los siguientes hallazgos generales:

- Comunicación interna: percepción media, con necesidad de mayor claridad y seguimiento.
- Liderazgo: se reconoce la experiencia operativa, pero se evidencia falta de acompañamiento continuo.
- Reconocimiento: percepción baja, lo que incide en la motivación del talento humano.
- Bienestar laboral: existe interés organizacional, pero se requieren programas más estructurados.
- Procesos de selección: necesidad de mayor estandarización y apoyo tecnológico.

Estos resultados sirvieron de base para la elaboración de la matriz DOFA y la formulación de estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional y la gestión del talento humano en Summar Temporales.