

**Aplicación, análisis de datos y tecnologías para la mejora continua en Talento Humano de  
la empresa TAX TURÍSTICO DE PAIPA**

Ana María Echeverría Díaz

Angie Paola Quintero Muyeton

Angela Verónica Estupiñán Maldonado

Edison Leonardo Guayacundo Escamilla

Karent Dayana Muñoz Ávila

Asesor

Mag. Marilyn Johana Diaz Urrea

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2026

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, quienes han sido el pilar fundamental en cada una de nuestras metas y logros. A ustedes, que nos brindan su apoyo incondicional incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer en nosotros cuando las dudas surgían y por impulsarnos siempre a continuar. Su paciencia y comprensión han sido esenciales para mantener nuestro compromiso y dedicación. Cada palabra de aliento, cada gesto de cariño y cada sacrificio realizado ha dejado huella en nuestro camino.

Este trabajo es también el resultado de su esfuerzo y del amor que nos han entregado día a día. Sin ustedes, este proceso no habría sido posible ni tendría el mismo significado. Nos inspiran a crecer, a aprender y a luchar por nuestros sueños con determinación. Esperamos que este logro sea un reflejo del amor y la confianza que nos han enseñado. A nuestras familias, con profundo respeto, gratitud y cariño, dedicamos este proyecto.

## **Agradecimientos**

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestra tutora, quien con su dedicación, orientación y compromiso académico nos acompañó de manera constante durante todo el proceso de elaboración de este trabajo, motivándonos a esforzarnos, a investigar con mayor profundidad y a desarrollar nuestras habilidades con responsabilidad y entusiasmo. Su guía nos permitió comprender mejor cada etapa, superar las dificultades que surgieron y fortalecer nuestro aprendizaje mediante una dirección clara y un apoyo permanente que valoramos enormemente. Gracias a su paciencia, su acompañamiento y la confianza que depositó en nosotros, pudimos avanzar con seguridad y claridad hacia los objetivos planteados, por lo que reconocemos su labor, su entrega y su motivación como parte esencial del resultado que hoy presentamos con respeto y gratitud.

## Resumen

El presente trabajo desarrolla un plan integral de inducción, entrenamiento y capacitación diseñado para fortalecer las competencias técnicas y conductuales del personal, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, la calidad de los procesos y la productividad general dentro de un equipo de trabajo. El proyecto parte de la identificación de un problema central: la existencia de brechas de conocimiento, fallas en la ejecución de tareas y oportunidades de mejora en los procesos internos, las cuales impactan negativamente en los resultados organizacionales.

A partir de este diagnóstico, se propone un conjunto de acciones estructuradas orientadas a optimizar el desempeño del personal mediante la formación continua. El plan contempla instancias de capacitación individual y grupal, combinando metodologías teóricas y prácticas que facilitan la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades blandas y el fortalecimiento del trabajo colaborativo. Estas acciones se fundamentan en principios del aprendizaje organizacional y en modelos de gestión del talento humano, priorizando la alineación entre los objetivos individuales y los objetivos estratégicos de la organización.

Asimismo, el proyecto incorpora buenas prácticas asociadas a la transformación digital, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas que permitan agilizar procesos, reducir errores y mejorar la comunicación interna. De manera complementaria, se integran estrategias orientadas a la retención del talento, tales como programas de reconocimiento, planes de desarrollo profesional y la rotación de roles, con el fin de incrementar la motivación y el compromiso del personal.

En conjunto, el plan propuesto busca consolidar un entorno laboral seguro, eficiente y motivador, que fomente el aprendizaje continuo, la mejora constante de los procesos y la sostenibilidad del equipo de trabajo a largo plazo. De esta manera, la propuesta contribuye al fortalecimiento institucional, a la estandarización de prácticas, a la mejora del desempeño organizacional y al logro sostenible de resultados alineados con la estrategia corporativa.

***Palabras clave:*** Liderazgo ético, talento humano, capacitación, entrenamiento, gestión de desarrollo.

## **Abstract**

This paper develops a comprehensive induction, training, and development plan designed to strengthen the technical and behavioral competencies of personnel, with the goal of improving operational efficiency, process quality, and overall productivity within a work team. The project stems from the identification of a central problem: the existence of knowledge gaps, shortcomings in task execution, and opportunities for improvement in internal processes, all of which negatively impact organizational results.

Based on this diagnosis, a set of structured actions is proposed to optimize staff performance through continuous training. The plan includes individual and group training sessions, combining theoretical and practical methodologies that facilitate knowledge acquisition, the development of soft skills, and the strengthening of collaborative work. These actions are grounded in organizational learning principles and human talent management models, prioritizing alignment between individual objectives and the organization's strategic objectives.

The project also incorporates best practices related to digital transformation, promoting the use of technological tools that streamline processes, reduce errors, and improve internal communication. Additionally, it integrates strategies focused on talent retention, such as recognition programs, professional development plans, and job rotation, to increase employee motivation and commitment.

Overall, the proposed plan aims to consolidate a safe, efficient, and motivating work environment that fosters continuous learning, ongoing process improvement, and the long-term

sustainability of the team. In this way, the proposal contributes to institutional strengthening, the standardization of practices, improved organizational performance, and the sustainable achievement of results aligned with the corporate strategy

**Keyword:** Ethical leadership, human talent, training, development management.

## Tabla de Contenidos

Introducción	13
Planteamiento del problema	14
Justificación del problema	15
Justificación	17
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Antecedentes	19
Deficiencias en la Gestión del Talento Humano y sus Riesgos	19
Objetivos de implementación del Modelo de Liderazgo Ético	20
Implementaciones Legales para Fortalecer la GTH	20
Consideraciones Legales para Fortalecer la Gestión del Talento Humano	21
Marco Teórico	22
Concepto de Clima Organizacional	24
Liderazgo Ético y Responsabilidad Organizacional	24
Formación, Capacitación y Aprendizaje Organizacional	25
Reskilling y Upskilling: Nuevos Retos del Desarrollo Laboral	25
Clima Laboral, Motivación y Fidelización del Talento	26
Transformación Digital	26

	9
Marco Legal	27
Constitución Política de Colombia (1991)	27
Código Sustantivo del Trabajo:	27
Ley 100 de 1993:	27
Ley 105 de 1993 y Ley 336 de 1996	28
Decreto 1079 de 2015	28
Ley 2068 de 2020	28
Ley 1010 de 2006	29
Ley 1562 de 2012	29
Ley 2191 de 2022	29
Resolución 2646 de 2008	29
Código de Comercio	29
Normatividad Municipal de Paipa	30
Marco Metodológico	30
Enfoque de la Investigación	30
Tipo y Diseño de la Investigación	31
Tipo de Investigación	31
Diseño de la Investigación	31
Método	31
Población y Muestra	32

	10
Población	32
Muestra	33
Técnicas e instrumentos de Recolección de la Información	33
Técnicas	33
Instrumentos	33
Procedimientos	34
Análisis e interpretación de la Información	35
Resultados	45
Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación	47
Conclusiones	51
Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas	55
Apéndices	57
Anexos	58
Carta de Solicitud	58
Encuesta	59

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Carta de Solicitud</i> .....	12
<b>Tabla 2</b> <i>Beneficios para la Empresa mediante la Implementación del Plan de Formación y Capacitación</i> .....	27

**Lista de Anexos****Anexo 1***Carta de Solicitud**Pag. 53**Encuesta aplicada**Pag. 54*

## Introducción

El desarrollo del talento humano y la implementación de planes estructurados de formación son esenciales para garantizar la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad de cualquier organización. Contar con colaboradores capacitados permite mejorar los resultados operativos, fortalecer la cultura organizacional y generar compromiso con los objetivos comunes.

El presente trabajo se centra en plantear y justificar el problema central del proyecto, que consiste en la necesidad de fortalecer las competencias del personal para optimizar procesos, reducir errores y aumentar la productividad, así como garantizar un entorno de trabajo motivador y seguro. Este enfoque asegura que cada miembro del equipo comprenda sus funciones y pueda desarrollar sus habilidades de manera integral.

Además, se integra un plan de inducción, entrenamiento y capacitación tanto individual como grupal, que combina formación práctica, talleres colaborativos, mentoría y estrategias de reskilling y upskilling. Todo ello se sustenta en fundamentos teóricos relacionados con la gestión del talento humano y el aprendizaje organizacional, asegurando que los recursos asignados tengan un impacto positivo y medible en el equipo.

Por último, se incorporan buenas prácticas relacionadas con la transformación digital y la retención del talento humano, incluyendo el uso de herramientas digitales para el seguimiento de la capacitación, plataformas de aprendizaje, programas de reconocimiento y rotación de roles. Esto permite no solo mejorar la eficiencia de los procesos, sino también fomentar un entorno laboral atractivo y motivador que potencie la fidelización y el desarrollo continuo del personal.

## Planteamiento del problema

El problema central identificado en la empresa TAX TURÍSTICO DE PAIPA es la deficiente gestión del talento humano, expresada en la ausencia de procesos estructurados de selección, capacitación, evaluación del desempeño y comunicación interna. Estas falencias afectan directamente la calidad del servicio ofrecido, la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes, factores esenciales en el sector turístico, donde la atención al usuario es el principal elemento diferenciador.

Durante el diagnóstico organizacional se evidenció que la empresa no cuenta con procedimientos formales para seleccionar adecuadamente al personal, capacitarlo en las competencias requeridas ni evaluar su desempeño periódicamente. Esta situación ha generado problemas como desmotivación laboral, alta rotación de empleados, bajo sentido de pertenencia y un clima organizacional debilitado. En términos teóricos, esto representa un incumplimiento de los principios de la Gestión del Talento Humano (GTH), definidos por autores como Chiavenato (2017), quien establece que la GTH debe asegurar la atracción, formación, retención y evaluación del personal mediante procesos planificados que garanticen el desarrollo organizacional.

Asimismo, la falta de capacitación continua limita la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio. Dessler (2020) destaca que la capacitación es un proceso fundamental para actualizar las competencias individuales y asegurar la adaptación del personal a las necesidades del entorno laboral. En el caso de TAX TURÍSTICO DE PAIPA, la carencia de programas formativos afecta la atención al usuario, la operación del servicio turístico y la capacidad de respuesta del personal.

Otro elemento crítico encontrado es la deficiente comunicación entre los niveles jerárquicos, lo que genera confusiones en las tareas, falta de retroalimentación y bajos niveles de coordinación interna. Según Robbins y Judge (2019), la comunicación organizacional es un pilar fundamental para la cohesión del equipo, la toma de decisiones y la construcción de una cultura organizacional sólida. La falta de canales efectivos deteriora la confianza entre directivos y empleados y debilita el compromiso laboral.

La desmotivación del personal también emerge como una consecuencia directa de la falta de incentivos, reconocimiento y oportunidades de crecimiento. Desde la perspectiva de la teoría motivacional, autores como Herzberg sostienen que los factores motivadores —crecimiento, reconocimiento y logro— son esenciales para fomentar el compromiso y la satisfacción laboral. La ausencia de estos elementos en la empresa genera un bajo nivel de desempeño y disminuye la calidad del servicio.

Finalmente, la falta de liderazgo institucional dificulta la orientación del personal hacia los objetivos corporativos. Según Koontz & Weihrich, un liderazgo efectivo guía, motiva y articula el trabajo en equipo, potenciando el rendimiento organizacional. La ausencia de lineamientos claros de liderazgo en TAX TURÍSTICO DE PAIPA contribuye a la desorganización, a la limitada cohesión del equipo y a la falta de compromiso institucional.

#### Justificación del problema

La identificación de estas falencias evidencia la necesidad de intervenir y fortalecer la gestión del talento humano como un eje estratégico para mejorar el funcionamiento de la empresa. Una adecuada estructuración de los procesos de selección, capacitación, comunicación y evaluación del desempeño permitiría optimizar la calidad del servicio,

mejorar el clima organizacional, incrementar la satisfacción de los empleados y consolidar la competitividad de la empresa en el mercado turístico.

Asimismo, el uso de fundamentos teóricos de la GTH y de la psicología organizacional respalda la necesidad de implementar estrategias que profesionalicen la administración del talento humano, garanticen la eficiencia operativa y promuevan el crecimiento organizacional. Este proyecto, por tanto, se justifica en la urgencia de fortalecer la cultura institucional, desarrollar competencias en el personal y promover un servicio turístico más eficiente, seguro y competitivo.

## **Justificación**

La implementación de un plan integral de inducción, entrenamiento y capacitación se justifica por la necesidad de fortalecer las competencias técnicas y blandas del personal, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad y la productividad del equipo de trabajo. La ausencia de un proceso estructurado genera errores, retrabajos y baja consistencia en los resultados, lo que impacta directamente en el desempeño general y en la satisfacción de los colaboradores.

Asimismo, el plan permite desarrollar capacidades individuales y grupales, asegurando que cada miembro comprenda claramente sus funciones y responsabilidades, mientras se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo. La inclusión de estrategias de reskilling y upskilling permite que los colaboradores adquieran nuevas habilidades o perfeccionen las existentes, promoviendo la versatilidad y la adaptabilidad frente a los cambios y desafíos organizacionales.

Finalmente, la justificación se fortalece al incorporar buenas prácticas relacionadas con la transformación digital y la retención del talento humano. El uso de herramientas digitales para el seguimiento de la capacitación, junto con programas de reconocimiento, rotación de roles y un entorno laboral motivador, contribuye a la fidelización del personal y a la sostenibilidad del equipo. De esta manera, el plan no solo impacta en los resultados operativos, sino también en el desarrollo profesional y en la satisfacción de los colaboradores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el impacto de la capacitación y el desarrollo del talento humano en un equipo de trabajo, con el fin de comprender sus principales causas, efectos y posibles soluciones para mejorar la eficiencia, la productividad y la retención del personal de la empresa TAX TURÍSTICO DE PAIPA.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los factores que contribuyen al desarrollo de competencias técnicas y blandas en el equipo de trabajo, evaluando sus necesidades de formación individual y grupal.

Determinar cómo la implementación de planes de inducción, entrenamiento y capacitación influye en la calidad del trabajo y la productividad del grupo.

Evaluar las buenas prácticas relacionadas con la transformación digital y la retención del talento humano en la mejora del desempeño y la motivación del personal.

## **Antecedentes**

### **Deficiencias en la Gestión del Talento Humano y sus Riesgos**

La empresa **TAX TURÍSTICO PAIPA** evidencia deficiencias en la gestión del talento humano, principalmente por la falta de lineamientos claros en los procesos de selección, contratación y desarrollo del personal. Estas carencias han impactado negativamente la calidad del servicio y la solidez de la cultura organizacional, dado que los procesos de contratación se realizan de manera empírica, sin una adecuada definición de perfiles de cargo, evaluación de competencias ni verificación de antecedentes laborales. Esta situación dificulta la identificación de personal idóneo que cuente con las habilidades técnicas y conductuales necesarias para la adecuada atención al cliente.

Así como también, el liderazgo actual dentro de la estructura organizacional representa un factor de riesgo, ya que no genera confianza ni claridad en los procesos internos, promoviendo desmotivación e incertidumbre entre los colaboradores. Esta debilidad en el liderazgo afecta directamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales y evidencia la necesidad de implementar un liderazgo ético basado en la transparencia, la coherencia y la responsabilidad.

Adicional a eso, la empresa presenta carencias en la evaluación del desempeño del personal, lo que impide una retroalimentación efectiva y la identificación de necesidades de formación, crecimiento profesional y mejora continua del servicio. Como consecuencia, se evidencia una rotación constante de personal, generando desventajas competitivas y altos costos en términos de productividad, lo que afecta la eficiencia y competitividad de la empresa en el sector turístico.

## **Objetivos de implementación del Modelo de Liderazgo Ético**

El objetivo general es la implementación y diseño del modelo de liderazgo ético y responsable en la organización TAX TURÍSTICO DE PAIPA el cual permitirá generar un desarrollo exponencial el entorno de responsabilidad social y ética profesional siendo así con objetivos específicos que permitirán el desarrollo de estas estrategias.

Generar e implementar programas de formación que nos permitan de forma interna generar un liderazgo ético y una responsabilidad profesional en los trabajadores además De diseñar y aplicar códigos de ética organizacional de acuerdo a las necesidades de nuestra organización por medio de sistema de evaluación de desempeño entre otras promoviendo así competencias claves para reforzar el talento humano entre nuestros operarios gestionando la productividad y la competencia técnica.

La importancia de la responsabilidad y la ética laboral nos va a permitir fortalecer el compromiso en la seguridad vial y la atención dentro del servicio al cliente de forma respetuosa fundamentado en respeto y la empatía, regido bajo una normativa de seguridad vial y política.

## **Implementaciones Legales para Fortalecer la GTH**

El aspecto legal es muy importante ya que permite fortalecer los procesos de documentación y exámenes psicológicos físicos de los operarios, haciendo que esta empresa se base bajo las normativas Código sustantivo del trabajo en este caso.

Decreto 2663 de 1950: Bajo este decreto se establecen las bases generales de las relaciones laborales en Colombia.

Artículo 53 de la Constitución Política: Fija los principios mínimos fundamentales de la legislación laboral Generando así igualdad de condiciones y oportunidades Haz una remuneración mínima vital la cual se establece en el empleo y la irrenunciabilidad de los beneficios mínimos.

Ley 2466 de 2025: Mediante esta se implementa la reforma laboral la cual promueve el trabajo decente y digno siendo esta la que incluye las modificaciones en regulación de contratos de trabajo.

### **Consideraciones Legales para Fortalecer la Gestión del Talento Humano**

El aspecto legal es muy importante ya que permite fortalecer los procesos de documentación y exámenes psicológicos físicos de los operarios, haciendo que esta empresa se base bajo las normativas Código sustantivo del trabajo en este caso.

Decreto 2663 de 1950: Bajo este decreto se establecen las bases generales de las relaciones laborales en Colombia.

Artículo 53 de la Constitución Política :Fija los principios mínimos fundamentales de la legislación laboral Generando así igualdad de condiciones y oportunidades Haz una remuneración mínima vital la cual se establece en el empleo y la irrenunciabilidad de los beneficios mínimos.

Ley 2466 de 2025: Mediante esta se implementa la reforma laboral la cual promueve el trabajo decente y digno siendo esta la que incluye las modificaciones en regulación de contratos de trabajo.

## Marco Teórico

El clima organizacional es un componente fundamental dentro de la Gestión del Talento Humano, ya que influye directamente en el comportamiento, la motivación y el desempeño de los colaboradores. De acuerdo con Werther et al. (2021), el clima organizacional se configura a partir de las percepciones compartidas que los trabajadores desarrollan respecto a las políticas organizacionales, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, las cuales impactan en los resultados individuales y organizacionales.

Desde el enfoque estratégico de la Gestión del Talento Humano, el modelo de Beer et al. (1984) plantea que las prácticas organizacionales deben orientarse al equilibrio entre los intereses de la organización y el bienestar de los colaboradores. Este modelo destaca dimensiones como la participación, la comunicación, el compromiso y la calidad de vida laboral como elementos esenciales para la construcción de un clima organizacional favorable, capaz de generar resultados sostenibles a largo plazo.

Complementariamente, Ulrich et al. (2020) sostienen que la función de recursos humanos debe actuar como un socio estratégico que genere valor para la organización mediante el fortalecimiento del clima organizacional. En este sentido, el liderazgo juega un papel determinante al promover entornos laborales basados en la confianza, el reconocimiento y el desarrollo del talento humano, aspectos que influyen directamente en el compromiso organizacional.

Diversos estudios recientes evidencian que un clima organizacional positivo se relaciona con mayores niveles de bienestar laboral, satisfacción y permanencia del personal. Chiavenato (2023) señala que prácticas como el reconocimiento del desempeño, la participación en la toma

de decisiones y el equilibrio entre la vida laboral y personal contribuyen a fortalecer el compromiso de los colaboradores y a reducir la rotación laboral.

En el ámbito de las organizaciones de servicios, el clima organizacional adquiere una relevancia particular, dado que el desempeño del personal incide directamente en la calidad del servicio ofrecido. Investigaciones realizadas en empresas del sector transporte turístico indican que un clima laboral caracterizado por relaciones interpersonales positivas, liderazgo efectivo y condiciones laborales adecuadas mejora la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios (García & López, 2022).

Asimismo, Pimienta (2024) sostiene que las organizaciones que integran el bienestar laboral como eje de su estrategia de Gestión del Talento Humano logran mayor competitividad y capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno. En contraste, aquellas empresas que consideran al trabajador únicamente como un recurso operativo presentan climas organizacionales desfavorables que afectan negativamente el desempeño y la calidad del servicio. En el sector del transporte turístico, caracterizado por altos niveles de exigencia operativa y contacto permanente con los clientes, el clima organizacional se consolida como un factor estratégico. Un entorno laboral positivo favorece el compromiso del personal, mejora la coordinación interna y fortalece la calidad del servicio, elementos esenciales para la sostenibilidad de este tipo de organizaciones (Ulrich et al., 2020).

En consecuencia, el clima organizacional se configura como un elemento clave para el desarrollo del talento humano y el logro de los objetivos organizacionales en empresas de transporte turístico, al incidir tanto en el bienestar de los colaboradores como en la satisfacción de los usuarios y la competitividad del sector.

## **Concepto de Clima Organizacional**

El clima organizacional se puede definir como el conjunto de observaciones que tienen los trabajadores sobre las políticas, las prácticas y condiciones del ambiente laboral. Según Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional influye directamente en la motivación y el comportamiento de los colaboradores, ya que condiciona la forma en que estos interpretan su rol dentro de la organización.

Dessler (2019) señala que una gestión adecuada del talento humano permite reducir errores operativos, mejorar el desempeño y fortalecer la cultura organizacional, aspectos especialmente relevantes en empresas de servicios como el transporte turístico, donde el contacto directo con el cliente exige altos niveles de responsabilidad, ética y profesionalismo.

En la empresa Tax Turístico, la ausencia de procesos como la selección, inducción y capacitación han generado prácticas que afectan la calidad en el servicio y la relación interna entre trabajadores, lo que ha llevado a la evidencia de implementar estrategias en la gestión del talento humano.

## **Liderazgo Ético y Responsabilidad Organizacional**

El liderazgo ético se fundamenta en la coherencia entre valores, decisiones y comportamientos. Según Northouse (2021), un liderazgo ético promueve la confianza, la justicia y la transparencia, influyendo positivamente en el comportamiento de los colaboradores y en el clima laboral. Este tipo de liderazgo no se limita a dirigir tareas, sino que orienta la conducta organizacional hacia prácticas responsables y sostenibles.

## **Formación, Capacitación y Aprendizaje Organizacional**

La inducción y la capacitación constituyen herramientas fundamentales para el desarrollo del talento humano. Chiavenato (2020) sostiene que la inducción facilita la adaptación del nuevo colaborador, permitiéndole comprender la cultura, los valores y las normas de la organización, mientras que la capacitación fortalece las competencias necesarias para un desempeño eficiente.

El aprendizaje organizacional surge cuando la empresa no solo enseña, sino que también escucha, evalúa y ajusta sus procesos con base en la experiencia cotidiana. Este enfoque permite que el equipo identifique errores, proponga soluciones y participe activamente en la mejora continua.

En base a Tax Turístico, la estructuración de un plan de inducción, entrenamiento y capacitación responde a la necesidad de reducir errores operativos, fortalecer la seguridad vial y mejorar la atención al cliente, alineando el desempeño del personal con los objetivos estratégicos de la empresa.

## **Reskilling y Upskilling: Nuevos Retos del Desarrollo Laboral**

El reskilling y el upskilling se han convertido en estrategias clave frente a los cambios tecnológicos y normativos. Según OECD (2021), el reskilling permite que los trabajadores adquieran nuevas competencias para desempeñar funciones diferentes, mientras que el upskilling fortalece habilidades existentes para mejorar el rendimiento laboral.

En empresas como TAX TURÍSTICO DE PAIPA, estas estrategias facilitan que los colaboradores se adapten a nuevas exigencias, tales como el uso de herramientas digitales, la aplicación de normativas actualizadas o la incorporación de prácticas sostenibles. Además,

incrementan la capacidad de respuesta del equipo ante situaciones imprevistas y fortalecen la competitividad del servicio.

### **Clima Laboral, Motivación y Fidelización del Talento**

La retención del talento humano está relacionada con el clima laboral, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento. Herzberg (2003) explica que factores como el crecimiento profesional, el reconocimiento y la responsabilidad influyen de manera directa en la motivación y permanencia de los trabajadores.

En este sentido, Cuesta (2010) afirma que las organizaciones que promueven ambientes laborales positivos y planes de desarrollo continuo logran mayor fidelización del talento y reducen los costos asociados a la rotación de personal. Para Tax Turístico, fortalecer estas estrategias representa una oportunidad para consolidar equipos estables, comprometidos y alineados con los valores éticos de la organización.

### **Transformación Digital**

La transformación digital ha impactado de manera significativa la gestión del talento humano. De acuerdo con Chiavenato y Sapiro (2019), el uso de herramientas digitales en los procesos de formación, seguimiento y evaluación permite optimizar recursos, mejorar el seguimiento del producto, de la información y facilita el aprendizaje continuo.

## **Marco Legal**

### **Constitución Política de Colombia (1991)**

La Constitución establece los principios generales de la actividad laboral, empresarial y del servicio público de transporte. El artículo 25 garantiza condiciones dignas y justas para los trabajadores, mientras que el artículo 53 determina los principios mínimos que rigen las relaciones laborales. Asimismo, el artículo 333 reconoce la libertad económica con responsabilidad social, y el artículo 365 establece que los servicios públicos, entre ellos el transporte, se encuentran bajo control y regulación del Estado (Constitución Política de Colombia, 1991).

### **Código Sustantivo del Trabajo:**

El Código Sustantivo del Trabajo regula las relaciones laborales en Colombia, estableciendo condiciones de contratación, derechos y deberes de empleadores y trabajadores, procedimientos disciplinarios, horarios, remuneración y causales de terminación del contrato. Esta normativa es fundamental para orientar las prácticas de talento humano dentro de Tax Turístico Paipa (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).

### **Ley 100 de 1993:**

La Ley 100 implementa el Sistema de Seguridad Social Integral, el cual obliga a las empresas a garantizar la afiliación de sus trabajadores a salud, pensión y riesgos laborales. Además, regula las prestaciones económicas derivadas de incapacidades y licencias, lo cual es esencial para garantizar el bienestar del personal vinculado a la empresa (Ley 100, 1993).

**Ley 105 de 1993 y Ley 336 de 1996**

Estas leyes establecen los principios fundamentales del transporte público en Colombia, tales como la seguridad, continuidad y calidad del servicio. La Ley 336, conocida como el Estatuto del Transporte, regula la responsabilidad de las empresas habilitadas, las obligaciones de los transportadores y el papel del Estado en la supervisión y control del sector (Ley 105, 1993; Ley 336, 1996).

**Decreto 1079 de 2015**

El Decreto 1079 compila las normas del sector transporte, estableciendo los requisitos para la habilitación de empresas, las condiciones para la prestación del servicio de taxi y el transporte turístico, las especificaciones de los vehículos, las pólizas obligatorias y los estándares de seguridad vial. Este decreto constituye el principal marco regulatorio para la operación de Tax Turístico Paipa (Decreto 1079, 2015).

**Ley 2068 de 2020**

Esta ley reforma la normativa turística en Colombia, exigiendo a los prestadores de servicios turísticos —incluido el transporte para turismo— cumplir con estándares de calidad, sostenibilidad y protección al turista. Asimismo, establece la obligatoriedad del Registro Nacional de Turismo para quienes operan dentro del sector turístico (Ley 2068, 2020).

**Ley 1010 de 2006**

(Acoso Laboral) Define, previene y sanciona el acoso laboral y otras formas de hostigamiento, protegiendo la dignidad humana en el trabajo y promoviendo un ambiente de buen trato.

**Ley 1562 de 2012**

(Sistema General de Riesgos Laborales): Busca mejorar las condiciones de trabajo y salud, incluyendo el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, lo cual es fundamental para un buen clima.

**Ley 2191 de 2022**

(Desconexión Laboral): Garantiza el derecho de los trabajadores a no ser contactados fuera de su horario laboral, equilibrando vida personal y laboral, un pilar para el bienestar y la salud mental.

**Resolución 2646 de 2008**

(Riesgos Psicosociales): Establece la obligación de identificar, evaluar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, como el estrés laboral, que impactan directamente el clima.

**Código de Comercio**

El Código de Comercio regula la constitución y funcionamiento de las sociedades comerciales, incluyendo aspectos como su registro, administración, estatutos y responsabilidades

legales. Este marco es aplicable a Tax Turístico Paipa S.A. como empresa formalmente constituida (Código de Comercio, 1971)

### **Normatividad Municipal de Paipa**

La Alcaldía de Paipa expide regulaciones locales relacionadas con el transporte público, los paraderos autorizados, permisos de operación, tarifas y lineamientos turísticos. Entre estas disposiciones se encuentra el Decreto Municipal 054 de 2024, mediante el cual se fortalece el Consejo Consultivo de Turismo, orientando la articulación entre movilidad y actividades turísticas

### **Metodología**

#### **Enfoque de la Investigación**

El proyecto se realizó bajo un enfoque mixto cualitativo, para comprender de manera integral las deficiencias en la gestión del talento humano, el tipo de liderazgo y las necesidades de formación dentro de la organización Tax Turístico de Paipa.

El enfoque cualitativo facilitó interpretar percepciones, experiencias, y necesidades relacionadas con el liderazgo, la cultura organizacional, y la gestión del talento humano.

El enfoque cuantitativo permitió medir los procesos, identificar brechas en la selección, capacitación y desempeño, y analizar indicadores asociados a la rotación, productividad, y satisfacción del personal.

## **Tipo y Diseño de la Investigación**

### **Tipo de Investigación**

Se emplea una investigación descriptivo- diagnóstico, ya que busca caracterizar la situación actual de la empresa en términos de liderazgo, procesos de talento humano, cultura organizacional y desempeño.

También incorpora elementos de una investigación aplicada, ya que su finalidad es proponer un modelo de liderazgo ético y un plan de formación que contribuya directamente a solucionar los problemas detectados.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño corresponde a un estudio no experimental, ya que se recopiló información sin utilizar variables, y se analizó la realidad tal como ocurre en un único momento del tiempo, además se integra un diseño participativo, puesto que se incluyó la visión de los trabajadores, directivos y personal operativo para la construcción de propuestas de mejora. Además, se puede definir como un diseño documental, ya que está apoyado en teorías de liderazgo, talento humano, ética profesional y transformación digital.

### **Método**

Se empleó un método inductivo -analítico, que permitió partir de teorías generales sobre liderazgo ético, gestión del talento humano, y responsabilidad organizacional, para posteriormente analizar la situación real de la empresa e identificar causas, consecuencias y oportunidades de mejora.

De manera complementaria se empleó un método inductivo, que a partir de los hallazgos empíricos se generaron conclusiones y estrategias de formación pertinentes para la organización.

El proceso metodológico se estructuró bajo el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) como guía de mejora continua.

El método permitirá integrar los hallazgos para contrastar la teoría con la práctica, reconociendo áreas críticas, oportunidades de mejora y elementos claves para diseñar un modelo de liderazgo ético viable y un plan de formación alineado con las exigencias del entorno laboral.

## **Población y Muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por el total de empleados de la empresa Tax Turístico de Paipa, la cual cuenta con 12 trabajadores, incluyendo personal directivo, administrativo y operativo (conductores). Dado el tamaño reducido de la organización, todos los trabajadores participan de manera directa en los procesos de prestación del servicio, gestión del talento humano y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Su población específica es:

1 representante directivo

1 coordinador operativo

2 miembros del área administrativa

8 conductores de la flota

## **Muestra**

Debido a que la población total de la empresa está conformada por 12 empleados, se trabajó con el 100 % de la población en el proceso de recolección de información

## **Técnicas e instrumentos de Recolección de la Información**

### **Técnicas**

Encuestas: para medir percepción del ambiente laboral, ética, servicio al cliente, y necesidades de capacitación.

Observación directa: para identificar comportamientos, brechas en procedimientos, y riesgos operativos

Revisión Documental: análisis de políticas, manuales, registros de contratación, reportes de desempeño y datos de rotación.

### **Instrumentos**

- Guía de entrevista
- Cuestionario estructurado
- Lista de verificación de procesos
- Formato de observación
- Matriz DOFA, y árbol de problemas

## Procedimientos

El proceso se desarrolló en las siguientes etapas:

Planeación: definición del objetivo de estudio, población, muestras y recursos.

Recopilación de información documental: revisión de políticas internas, perfiles, contratos, reportes de desempeño y protocolos operativos.

Aplicación de entrevistas y encuestas: a trabajadores y directivos para identificar percepciones riesgos y necesidades

Observación del entorno laboral: registro de comportamientos, flujos de trabajo, comunicación interna y prácticas del servicio.

Análisis de información: categorización de datos, identificación de patrones, carencias, brechas formativas, y riesgos éticos.

Construcción de Diagnóstico: elaboración del problema central con las causas.

Diseño del modelo liderazgo ético: basado en la evidencia obtenida y en teorías organizacionales.

Integración del plan de inducción, entrenamiento y capacitación: basado con las necesidades detectadas.

Validación interna: retroalimentación con el personal para asegurar pertinencia y factibilidad.

Conclusiones y Recomendación: orientadas a mejorar el talento humano y fortalecer la responsabilidad ética.

### **Análisis e interpretación de la Información**

El tratamiento de la información recolectada permitió identificar patrones, brechas y oportunidades relacionadas con la gestión del talento humano y con la necesidad de implementar un modelo de liderazgo ético en la organización TAX TURISTICO DE PAIPA. A partir de la revisión documental, las entrevistas y la observación del contexto laboral, se reconocieron aspectos que afectan directamente el desempeño del personal y la eficiencia operativa de la empresa.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la aplicación de la encuesta fueron los siguientes:

1. Entrenamiento.

1.1. ¿El entrenamiento recibido contribuyó a mejorar la calidad del servicio?

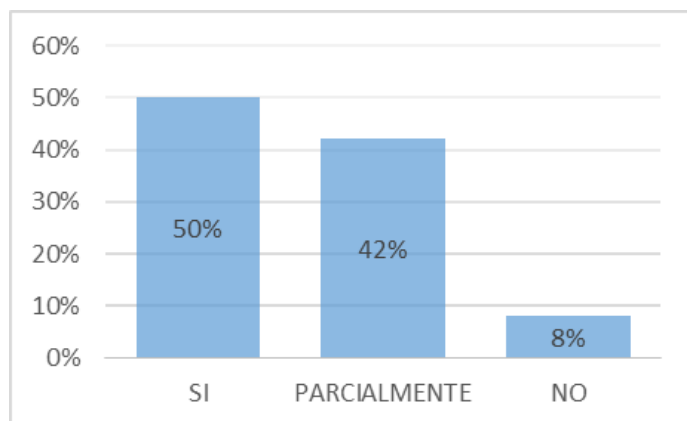
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

### **Figura 1.**

*Percepción del Impacto del entrenamiento en la calidad del Servicio.*

*Ilustración 1 Porcentaje 1*

Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

Respecto al impacto del entrenamiento en la calidad del servicio, el 50% de los encuestados manifestó que este contribuye de manera significativa, mientras que el 42% consideró que lo hizo de forma parcial. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva del proceso formativo, aunque se evidencia la necesidad de fortalecer algunos contenidos o metodologías.

1.2. ¿Las estrategias de servicio aprendidas fueron aplicables a las tareas diarias?

a. Si.

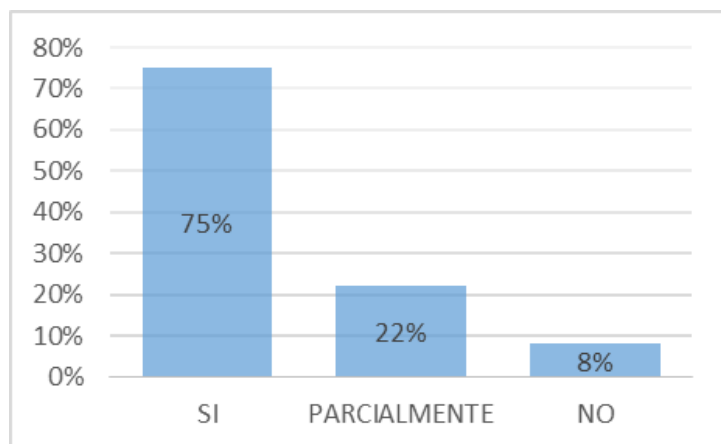
b. Parcialmente.

c. No.

**Figura 2.**

*Aplicabilidad de las Estrategias de servicio en las tareas diarias*

*Ilustración 2 Porcentaje 2*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

En relación con la aplicabilidad de las estrategias de servicio aprendidas, el 75% de los trabajadores afirmó que estas fueran implementadas en sus tareas diarias. lo cual demuestra una adecuada transferencia del conocimiento adquirido en contexto laboral.

1.3. ¿Considera que las sesiones de entrenamiento fueron suficientes en duración y contenido?

a.Si.

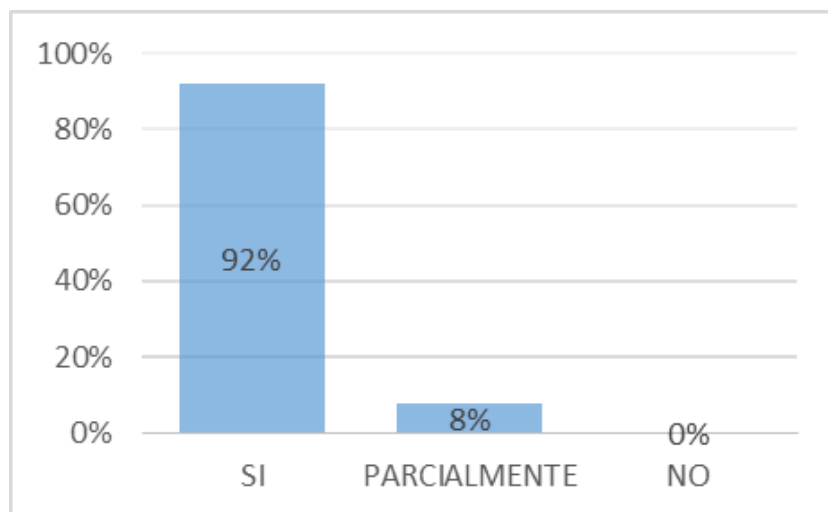
b. Parcialmente.

c. No.

### **Figura 3.**

*Suficiencia de las sesiones de entrenamiento en duración y contenido*

*Ilustración 3 Porcentaje 3*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

El 92% de los encuestados consideró suficiente la duración y el contenido de las sesiones de entrenamiento, lo que constituye un insumo relevante para la planificación de futuras jornadas formativas.

## 2. Competencias Técnicas

2.1. ¿Recibió supervisión adecuada durante el desarrollo de sus competencias técnicas?

a. Si.

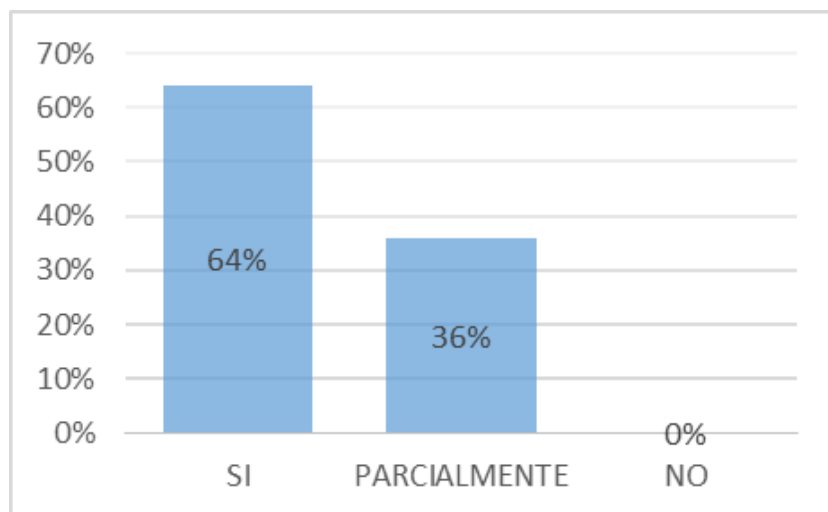
b. Parcialmente.

c. No.

### **Figura 4.**

*Evaluación de la Supervisión en el proceso de fortalecimiento de competencias técnicas*

*Ilustración 4 Porcentaje 4*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

En cuanto al acompañamiento durante el desarrollo de competencias técnicas, el 64% de los trabajadores indicó haber recibido una supervisión adecuada. No obstante, este resultado sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de seguimiento y apoyo técnico para garantizar un desarrollo homogéneo del personal.

2.2. ¿Se realizó verificación de licencias y cumplimiento de leyes de tránsito y transporte?

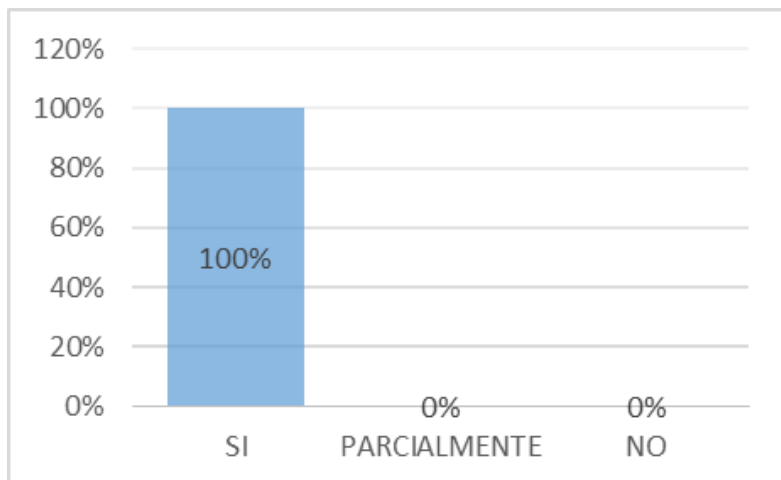
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

### **Figura 5.**

*Verificación de requisitos legales en materia de tránsito y transporte*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

Por otro lado, el 100% de los encuestados afirmó que se realizó la verificación de licencias y el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte, lo cual evidencia el compromiso de la empresa con la legalidad y la seguridad vial.

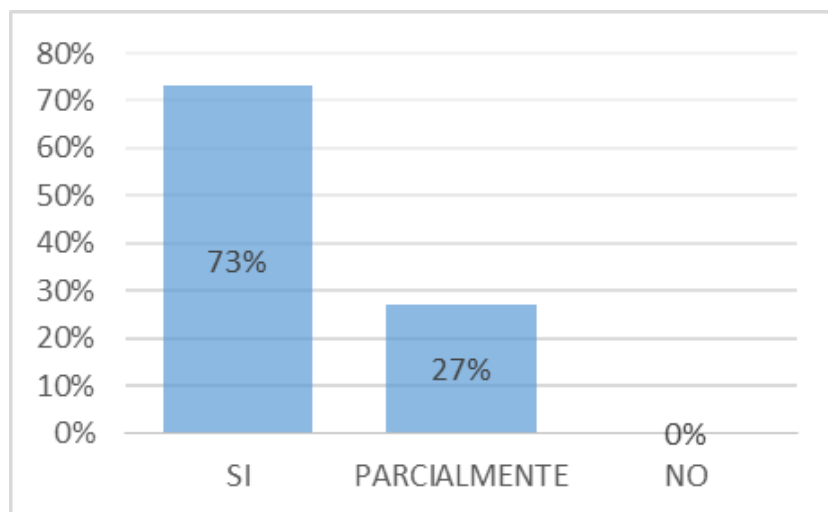
2.3.¿El entrenamiento técnico mejoró su desempeño en las tareas operativas?

- a.Si.
- b. Parcialmente.
- c. No.

**Figura 6.**

*Impacto del entrenamiento técnico en el desempeño de las tareas operativas*

*Ilustración 5 Porcentaje 5*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

Adicionalmente el 73% de los trabajadores reconoció que el entrenamiento técnico mejoró su desempeño en las tareas operativas, confirmando la pertinencia de este componente dentro del proceso formativo.

### 3. Prácticas y Ejecución

3.1. ¿Las prácticas realizadas ayudaron a mejorar la ejecución de los procesos de servicio?

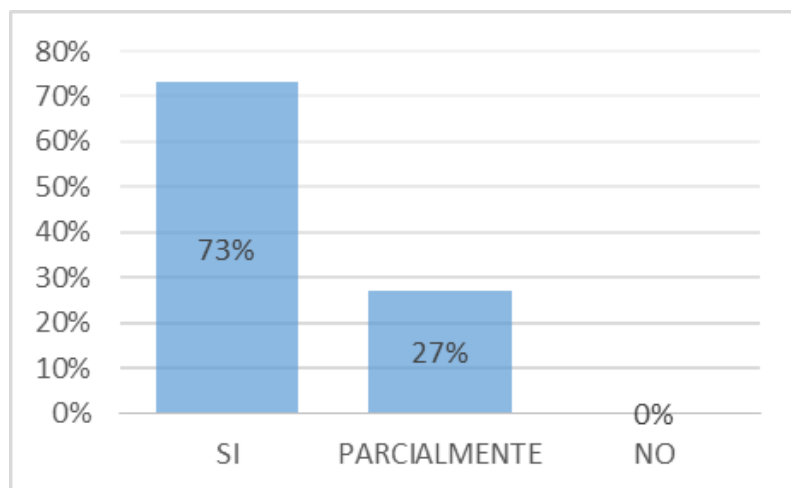
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

#### **Figura 7.**

*Impacto de las prácticas formativas en la ejecución de los procesos del Servicio*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

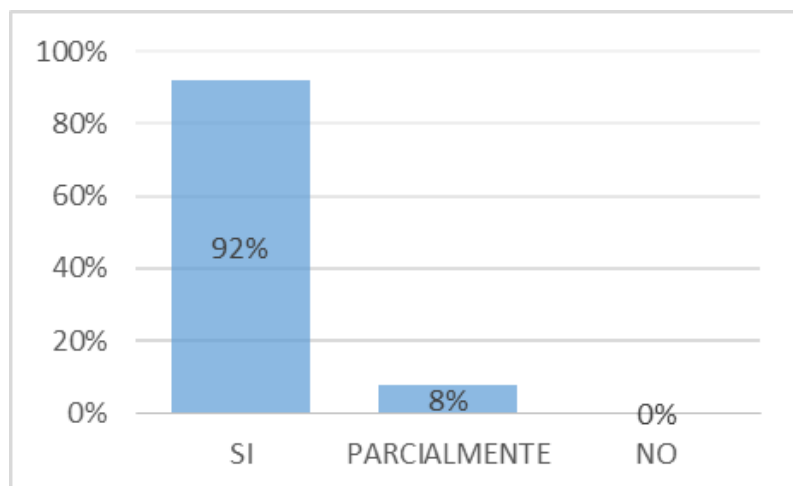
En relación con las prácticas realizadas, el 73% de los trabajadores consideró que estas contribuyeron a mejorar la ejecución de los procesos de servicio, lo que resalta su importancia como estrategia de aprendizaje práctico.

3.2. ¿Se aplicaron correctamente las normas de seguridad vial durante las prácticas?<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

- a. Si.
- b. Parcialmente.
- c. No.

### **Figura 8.**

*Percepción de trabajadores sobre el cumplimiento de normas de seguridad vial en las prácticas*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

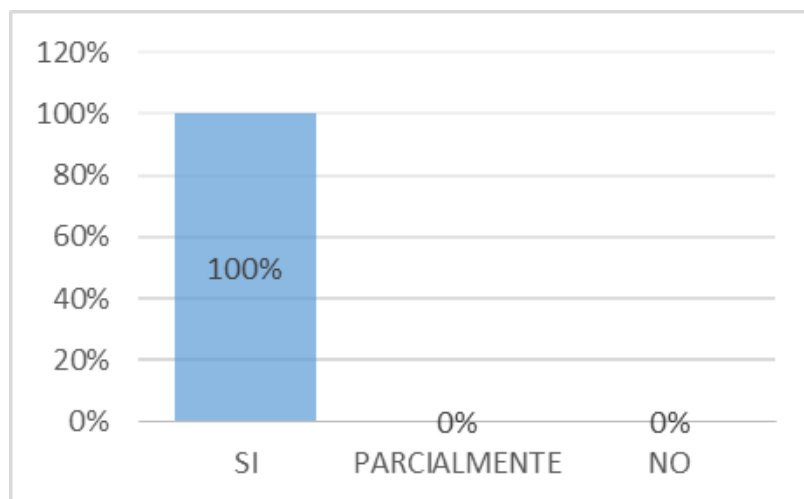
Asimismo, el 92% de los encuestados afirmó que durante las prácticas se aplicaron correctamente las normas de seguridad vial, lo cual demuestra el cumplimiento de los protocolos establecidos.

3.3.¿Recibió retroalimentación sobre su desempeño en las prácticas?

- a. Si.
- b. Parcialmente.
- c. No.

### **Figura 9.**

*Evaluación de la retroalimentación proporcionada a los trabajadores en las prácticas operativas*



Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

Finalmente, el 100% de los trabajadores indicó haber recibido retroalimentación sobre su desempeño, aspecto fundamental para la identificación de oportunidades de mejora, y el fortalecimiento del desempeño individual.

#### 4. Evaluación del Personal.

4.1. ¿Se realizó un seguimiento individual de su progreso técnico?

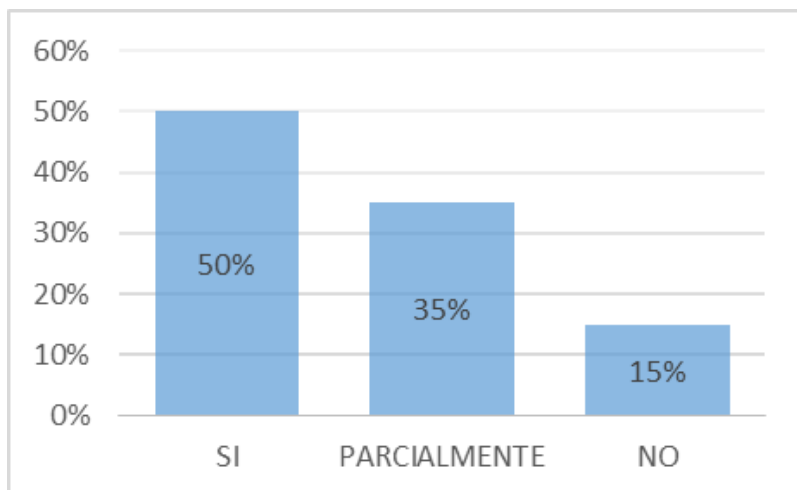
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

#### **Figura 10.**

*Evaluación del Seguimiento personalizado en el desarrollo de competencias técnicas*



Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

En cuanto al seguimiento individual del progreso técnico, únicamente el 50% de los trabajadores manifestó haber recibido este acompañamiento, lo que evidencia una debilidad en los procesos de evaluación y seguimiento, y la necesidad de reforzar estos mecanismos para prevenir errores y posibles deserciones.

4.2. ¿Hubo actividades grupales por departamento para reforzar el aprendizaje?

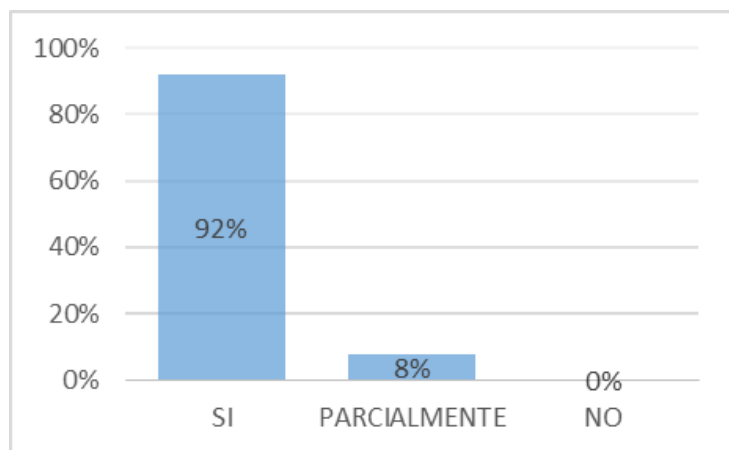
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

**Figura 11.**

*Percepción de los trabajadores sobre la realización de actividades grupales para fortalecer el aprendizaje*



Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

Por otra parte, el 92% de los encuestados reconoció la realización de actividades grupales por departamento, las cuales favorecen el aprendizaje colaborativo y fortalecen la integración del equipo de trabajo.

4.3. ¿Considera que la evaluación entre personal nuevo y antiguo fue justa y objetiva?

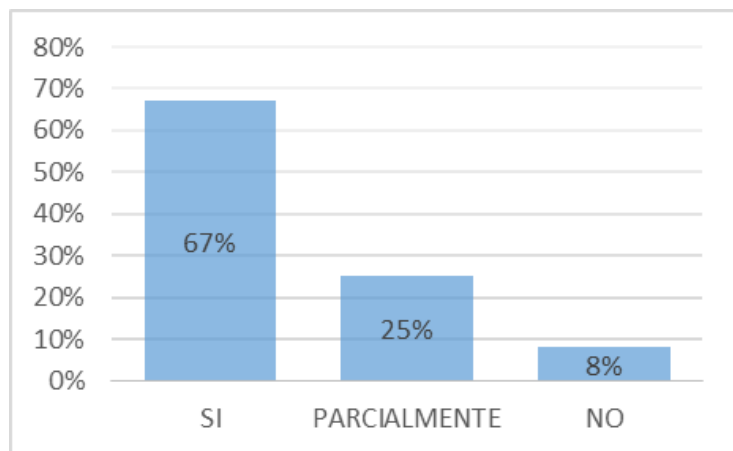
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

### **Figura 12.**

*Percepción sobre la objetividad en la evaluación del personal*



Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

Respecto a la equidad en la evaluación entre personal nuevo y antiguo, el 67% considero que esta fue justa y objetiva. Sin embargo este resultado indica la necesidad de establecer criterios más claros y equitativos que garanticen igualdad de condiciones para todo el personal.

## 5. Resultados Generales.

5.1. ¿Percibe una mejora en la calidad del servicio al cliente después del entrenamiento?

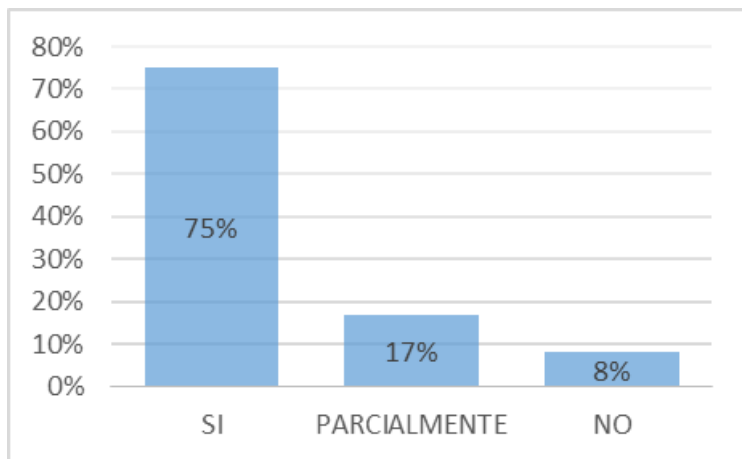
a. Si.

b. Parcialmente.

c. No.

### **Figura 13.**

*Impacto percibido del entrenamiento en la calidad del servicio al cliente*



Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

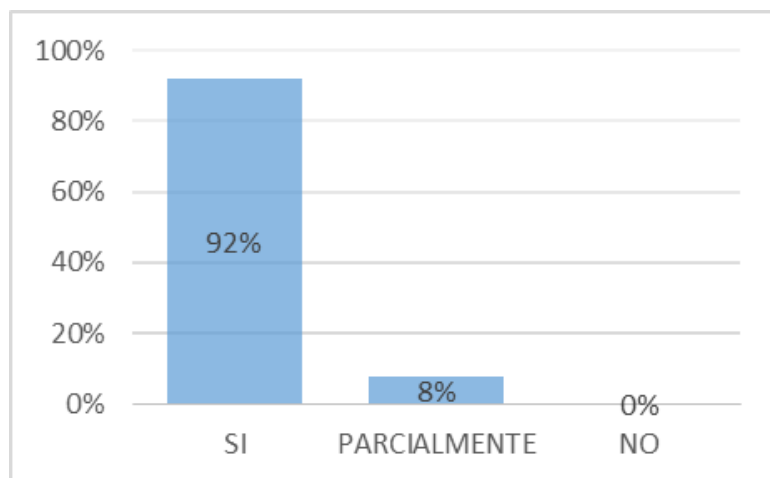
En términos generales, el 75% de los encuestados percibió una mejora en la calidad del servicio al cliente después del entrenamiento, lo que evidencia un impacto positivo del proceso formativo en la atención brindada por la empresa.

5.2. ¿Se siente más preparado para cumplir con las normas de tránsito y transporte?

- a. Si.
- b. Parcialmente.
- c. No

**Figura 14.**

*Impacto del entrenamiento en la preparación del personal para el cumplimiento de normas de tránsito y transporte*



Nota. *Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

El 92% de los trabajadores afirmó sentirse preparados para cumplir con las normas de Tránsito y transporte luego del proceso de entrenamiento, lo que indica un alto nivel de efectividad del programa de formación en esta área crítica. Este resultado refleja que las estrategias de capacitación implementadas no solo fueron comprendidas, sino también internalizadas por la mayoría del personal, contribuyendo a la seguridad operativa y cumplimiento normativo de la empresa.

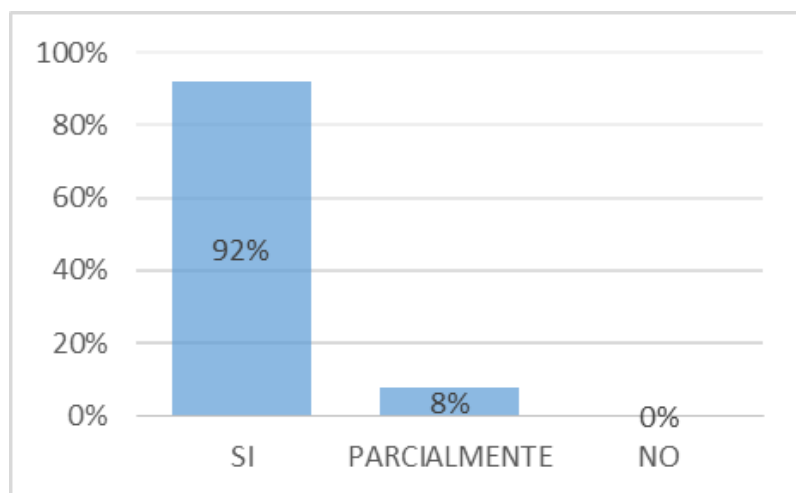
5.3. ¿Recomendaría este programa de entrenamiento a otros compañeros?

a. Si.

b. No

**Figura 15.**

*Intención de los trabajadores de recomendar el programa de entrenamiento a otros miembros del personal*



*Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la Encuesta aplicada al personal de TAX TURÍSTICO DE PAIPA (2026)*

El 92% de los trabajadores recomendaría este programa de entrenamiento a otros compañeros, lo cual representa un resultado positivo del proceso de entrenamiento, obteniendo beneficios y nuevos conocimientos en los trabajadores de la empresa.

El análisis evidenció que la ausencia de lineamientos formales en los procesos de selección, contratación, evaluación y desarrollo del personal genera prácticas improvisadas, falta de claridad en los perfiles de cargo y dificultades para identificar candidatos idóneos. Esta situación repercute en la calidad del servicio y en la estabilidad laboral, al no existir criterios estandarizados que guíen la toma de decisiones, en materia del talento humano.

Sin embargo, es importante reconocer los resultados positivos en el proceso de entrenamiento a los trabajadores de la Empresa, permitiendo brindar una mejor percepción de los

*Ilustración 6 Matriz Dofa*



procesos del Talento Humano en la organización, aplicada a diferentes áreas.

**Resultados**

<i>Fase</i>	<i>Objetivo Principal</i>	<i>Contenido Actividades</i>	<i>Enfoque (individual/Grupal)</i>	<i>Competencias y fortalezas</i>

<p><b>Inducción</b></p>	<p><i>Alinear la política, los valores de la organización con nuestros colaboradores fortaleciendo así el compromiso y fidelización de los mismos.</i></p>	<p><b>Capacitación:</b></p> <p><i>Direccionar y aclarar las ideas claras de la organización vinculando en el proceso la Misión, Visión, Valores, Políticas internas y externas además de implementar el código de la ética.</i></p> <p><b>Normativas:</b> <i>verificar el cumplimiento de la normativa de acuerdo con los estándares de licencias, seguridad vial y tránsito y transporte</i></p> <p><b>Capacitación y certificación:</b></p> <p><i>De forma obligatoria implementar al personal capacitaciones en protocolos de la atención al cliente.</i></p>	<p><i>De forma continua (cada 6 meses) capacitaciones de motivación y revisión de documentación presentar de forma individual y grupal en la organización</i></p> <p><b>Durabilidad:</b></p> <p><i>4 horas semestrales afianzamiento de organización, misión, visión valores de más</i></p> <p><b>¿Quiénes somos?</b></p> <p><i>4 horas semestrales verificación de documentación</i></p> <p><i>Al día papá</i></p> <p><i>4 horas taller de servicio al cliente, plan de acción y gestión por parte de organismos municipales en</i></p>	<p><i>Fortalecer por medio de estas estrategias la responsabilidad y ética laboral bajo el seguimiento de las normativas de seguridad y servicio al cliente.</i></p>
-------------------------	--	--	--	--

			<p><i>este caso desarrollo económico con actividades practicas ¿como le gusta que lo traten a usted?</i></p> <p><i>sigas sumerces</i></p> <p><b>Responsables:</b> <i>Área de Recursos Humanos en trabajo mancomunado con los diferentes departamentos, gerente, organismos municipales (policía bomberos, defensa civil).</i></p> <p><b>Recursos:</b> <i>Manual de inducción refrigerios capacitación digital learning</i></p>	
--	--	--	--	--

## 1. Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación

**Tabla 1** *Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación.*

<p><b>Entrenamiento</b></p>	<p>Mejorar la calidad y desarrollo de las habilidades técnicas en las estrategias de servicio.</p>	<p><b>Competencias técnicas:</b></p> <p>Reforzar el desarrollo de las competencias técnicas bajo la supervisión de la gestión y verificación de las licencias y servicios de leyes de tránsito y transporte.</p> <p><b>Prácticas:</b></p> <p>Analizar y validar la ejecución de los procesos de servicio y seguridad vial y servicio al cliente.</p>	<p>Enfoque de forma individual según su desarrollo operacional en el caso de los antiguos y nuevos, además de seguimiento e forma grupal por departamentos.</p> <p><b>Durabilidad:</b></p> <p>4 horas semestrales</p> <p><b>Responsables:</b></p> <p>supervisores de rutas y trabajadores nuevos y antiguos desarrollaran actividades bajo motivador gestionado por la alcaldía o policía comunitaria mente sana</p>	<p>Mejorar las técnicas de competencias técnicas y prácticas de ejecución observando y evaluando la selección del nuevo personal y del personal antiguo</p>
-----------------------------	--	--	--	---

<p><b>Capacitación y desarrollo continuo.</b></p>	<p>Implementar plan de acción en el desarrollo de capacitaciones continuas para el desarrollo de habilidades de manera personal y profesional .</p>	<p><b>Formación en Gestión de Liderazgo Ético y responsabilidad profesional y Social:</b></p> <p>Potencializar los valores personales que permitan la gestión de responsabilidades en situaciones reales y la toma de decisiones bajo presión.</p> <p>Desarrollar hábitos de coherencia, transparencia, justicia entre otros como la comunicación ética y asertiva.</p> <p><b>Ética laboral:</b></p> <p>Fortalecer las relaciones laborales para promover de esta manera el compromiso con el cliente y su seguridad.</p> <p><b>Comunicación asertiva y efectiva:</b></p> <p>fortalecer la jerarquía en el desarrollo operacional y comunicación de forma vertical y horizontal logrando así una mejora en el clima laboral y desarrollo de las funciones.</p>	<p>Implementación de forma grupal</p> <p>4 horas</p>	<p>Fortalecer el Liderazgo Ético y responsable resaltando y potencializando el servicio al cliente con orientación en la comunicación y desarrollo social.</p>
---	---	--	--	--

**Nota.** Dentro del plan de inducción, entrenamiento y capacitación de manera individual y grupal podemos encontrar los lineamientos de mejora que permitirán crecer y fortalecer el desarrollo de la organización TAX TURISTICO DE PAIPA y mejorar su estructura de talento

humano implementando de esta manera la gestión liderazgo del talento humano potencializando afectaciones .

## Conclusiones

En conclusión, el análisis realizado permitió evidenciar la complejidad del tema abordado, así como la necesidad de continuar profundizando en sus múltiples dimensiones. Los hallazgos obtenidos no solo confirman la relevancia del problema, sino que también abren nuevas líneas de reflexión que podrían ser exploradas en futuros estudios.

Asimismo, se destaca la importancia de adoptar un enfoque integral que contemple tanto los aspectos teóricos como las condiciones prácticas del contexto. Este tipo de aproximación permite una mejor comprensión de los factores que inciden en la situación actual y ofrece una base más sólida para la toma de decisiones informadas.

El estudio realizado resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir de manera precisa el impacto de las acciones implementadas. Contar con herramientas de monitoreo continuo facilita la identificación temprana de avances y dificultades, y contribuye a ajustar las estrategias de intervención para garantizar su efectividad y sostenibilidad en el tiempo.

Finalmente, es necesario subrayar que la solución de los problemas identificados no depende exclusivamente de un solo actor, sino que requiere la colaboración entre diversos sectores: instituciones públicas, organizaciones civiles, comunidad académica y ciudadanía. Solo a través del trabajo conjunto será posible avanzar hacia un cambio real y sostenible.

Este trabajo permitió comprender la importancia de una adecuada gestión del talento humano como eje fundamental para el mejoramiento del desempeño organizacional. A través del diagnóstico realizado, se aprendió a identificar brechas de conocimiento y

oportunidades de mejora que afectan la eficiencia y productividad del personal. El diseño del plan integral evidenció cómo la inducción, el entrenamiento y la capacitación continua fortalecen tanto las competencias técnicas como las habilidades conductuales. Asimismo, se reconoció el valor de integrar herramientas tecnológicas y estrategias de retención del talento para optimizar los procesos internos. Finalmente, el desarrollo de este proyecto fortaleció la capacidad de análisis, planeación y toma de decisiones estratégicas en el ámbito empresarial.

## Recomendaciones

La implementación de un plan integral de formación, capacitación y aprendizaje organizacional representa una inversión estratégica que fortalecerá el desempeño y la competitividad futura de la empresa. Este proceso permitirá integrar más rápidamente a los nuevos colaboradores, actualizar habilidades técnicas y blandas, cumplir con normativas del sector y mejorar la calidad del servicio. A través del aprendizaje continuo, el reskilling y el upskilling, la empresa podrá adaptarse a cambios tecnológicos y operativos, incrementar su capacidad de respuesta y fomentar la mejora permanente. Además, la capacitación constante y un ambiente laboral motivador favorecen la fidelización del talento, reducirán la rotación y consolidarán un equipo comprometido, mejor preparado y alineado con los objetivos organizacionales, garantizando un crecimiento sostenible y un servicio más eficiente.

En conclusión, el análisis realizado permitió evidenciar la complejidad del tema abordado, así como la necesidad de continuar profundizando en sus múltiples dimensiones. Los hallazgos obtenidos no solo confirman la relevancia del problema, sino que también abren nuevas líneas de reflexión que podrían ser exploradas en futuros estudios.

Asimismo, se destaca la importancia de adoptar un enfoque integral que contemple tanto los aspectos teóricos como las condiciones prácticas del contexto. Este tipo de aproximación permite una mejor comprensión de los factores que inciden en la situación actual y ofrece una base más sólida para la toma de decisiones informadas.

Finalmente, es necesario subrayar que la solución de los problemas identificados no depende exclusivamente de un solo actor, sino que requiere la colaboración entre diversos

sectores: instituciones públicas, organizaciones civiles, comunidad académica y ciudadanía. Solo a través del trabajo conjunto será posible avanzar hacia un cambio real y sostenible.

### Referencias Bibliográficas

- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). *Managing human assets*. Free Press.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2023). *Gestión del talento humano* (5.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2019). *Planeación estratégica*. McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2019). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
- Código de Comercio. (1971). **Decreto 410 de 1971**. Diario Oficial de Colombia.
- Código Sustantivo del Trabajo. (1950). Diario Oficial de Colombia.
- Constitución Política de Colombia. (1991). Asamblea Nacional Constituyente.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe.
- Decreto 1079 de 2015. (2015). **Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte**. Ministerio de Transporte.
- García, L., & López, A. (2022). *El clima organizacional en empresas del sector de transporte turístico: Un estudio sobre su impacto en la calidad del servicio y satisfacción laboral*. *Revista de Investigación en Recursos Humanos*, 15(3), 112-129.  
[https://doi.org/10.1007/journal\\_id](https://doi.org/10.1007/journal_id)
- Ley 100 de 1993. (1993). **Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral**. Congreso de la República.
- Ley 105 de 1993. (1993). **Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte**. Congreso de la República.
- Ley 2068 de 2020. (2020). **Por la cual se modifica la Ley General de Turismo**. Congreso de la República.

Ley 336 de 1996. (1996). **Estatuto del Transporte**. Congreso de la República.

Northouse, P. (2021). *Leadership: Theory and practice*. Sage.

OECD. (2021). *Skills for the future of work*.

Robbins, S., & Judge, T. (2020). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Senge, P. (2018). *La quinta disciplina*. Granica.

## Apéndices

### Apéndice A

**Tabla 2** *Beneficios para la Empresa mediante la Implementación del Plan de Formación y Capacitación*

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Antes de la Implementación</b>	<b>Después de la Implementación</b>
<b>Competencias Blandas</b>	Deficiencias en comunicación, trabajo en equipo y resolución de problemas.	Mejor comunicación, colaboración y ambiente laboral más positivo.
<b>Eficiencia Operativa</b>	Tiempos de ejecución elevados; procesos poco estandarizados.	Procesos más ágiles y estandarizados; mayor eficiencia.
<b>Satisfacción del Personal</b>	Desmotivación, incertidumbre y sensación de poca preparación.	Mayor satisfacción, seguridad laboral y compromiso.
<b>Desempeño General de la Empresa</b>	Resultados irregulares; impacto en la operación y atención.	Mejora global del rendimiento y consistencia en los resultados.

## Anexos:

## Carta de Solicitud: Anexo 1

Paipa, 15 de Enero 2026

Señores

Tax turístico de Paipa

Asunto: Autorización para realizar la investigación en la empresa "Tax turístico de paipa"

Reciban un cordial saludo

La presente tiene como finalidad solicitar a ustedes autorización para realizar una investigación en dicha empresa relacionada con el talento humano buscando desarrollar un plan integral de inducción, entrenamiento y capacitación diseñado para fortalecer las competencias técnicas y conductuales del personal, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, la calidad de los procesos y la productividad general dentro de un equipo de trabajo.

Decidimos trabajar en esta empresa porque consideramos cumple con todos lo necesario para llevar a cabo nuestro proyecto de grado en el Diplomado de profundización en gerencia del talento humano.

Agradecemos su atención y respuesta a esta solicitud

Cordialmente,

 TAX TURISTICO PAIPA S.A.  
Nit. 800025690-2  
TALENTO HUMANO  
*Diana Pardo*

*Karen Dayana Muñoz J. cc:1002461135* *Dutama*

Estudiantes de Administración de empresas

UNAD 2026



**TAX TURÍSTICO PAIPA S.A.**  
NIT. 800025690-2

Paipa, 26 de enero de 2026

Señores:  
**ESTUDIANTES DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
UNAD**

Cordial saludo,

En atención a su solicitud presentada, la empresa Taxturístico Paipa S.A. manifiesta su aceptación y autorización para la realización de la investigación en el área de talento humano, orientada al diseño y desarrollo de un plan integral de inducción, entrenamiento y capacitación del personal.

Dicho proyecto tiene como finalidad fortalecer las competencias técnicas y conductuales de los colaboradores, así como contribuir al mejoramiento de la eficiencia operativa, la calidad de los procesos internos y la productividad general de la organización, aspectos que resultan coherentes con los objetivos estratégicos de la empresa.

La elección de Taxturístico Paipa S.A como escenario para el desarrollo de este proyecto académico es valorada positivamente, en la medida en que permitirá generar aportes significativos tanto para la formación profesional de los estudiantes como para el fortalecimiento de la gestión del talento

En consecuencia, la empresa expresa su disposición para brindar el acompañamiento y la información requerida, dentro de los lineamientos y alcances institucionales, a fin de facilitar el adecuado desarrollo del proyecto de grado.

Sin otro particular, se extiende la presente para los fines académicos pertinentes.

Cordialmente,

  
TAX TURÍSTICO PAIPA S.A.  
NIT. 800.025.690-2  
GERENTE

**CRISTHIAN CAMILO SOGAMOSO HURTADO**  
GERENTE  
TAX TURÍSTICO PAIPA S.A.

# Tax Turístico Paipa S.A.S

## Formato de Perfil de Empleado

Gerencia de Talento Humano




---

### 1. Información General

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
 Documento de identidad: \_\_\_\_\_  
 Cargo actual: \_\_\_\_\_  
 Área o departamento: \_\_\_\_\_  
 Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_  
 Tipo de contrato: \_\_\_\_\_  
 Supervisor inmediato: \_\_\_\_\_  
 Correo institucional: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

---

### 2. Formación Académica

Nivel educativo: \_\_\_\_\_  
 Título obtenido: \_\_\_\_\_  
 Institución: \_\_\_\_\_  
 Año de finalización: \_\_\_\_\_  
 Formación complementaria (cursos, diplomados, certificaciones) \_\_\_\_\_

---

### 3. Experiencia Laboral

Empresa anterior: \_\_\_\_\_  
 Cargo desempeñado: \_\_\_\_\_  
 Periodo: \_\_\_\_\_  
 Principales funciones: \_\_\_\_\_  
 Logros destacados: \_\_\_\_\_

---

### 4. Competencias y Habilidades |

---

**Competencias técnicas:** (son cuantificables y fáciles de evaluar objetivamente mediante pruebas o certificaciones ¿Que sabe hacer?)

**Competencias blandas:** (Conjunto de competencias personales, sociales y emocionales que permiten a un individuo interactuar de manera efectiva y armoniosa con los demás)

**Idiomas:**

- Idioma: \_\_\_\_\_
- Nivel: \_\_\_\_\_

## 5. Desempeño y Evaluación

Última evaluación de desempeño: \_\_\_\_\_

Resultado obtenido: \_\_\_\_\_

Fortalezas identificadas: \_\_\_\_\_

Áreas de mejora: \_\_\_\_\_

Plan de desarrollo individual: \_\_\_\_\_

## 6. Objetivos y Proyección Profesional

Metas a corto plazo (1 año): \_\_\_\_\_

Metas a mediano plazo (3 años): \_\_\_\_\_

Intereses de desarrollo profesional: \_\_\_\_\_

## 7. Observaciones del Supervisor

Comentarios sobre desempeño, actitud y compromiso:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 8. Firma de Conformidad

Empleado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Supervisor: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Gerencia de Talento Humano: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Tax Turístico Paipa S.A.S

### Encuesta de Evaluación del Entrenamiento y Competencias Técnicas


**Objetivo:** Evaluar la efectividad del entrenamiento, el desarrollo de competencias técnicas y las prácticas de ejecución en el servicio y la seguridad vial.



#### Datos Generales

- Nombre: \_\_\_\_\_
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Departamento: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_\_

#### 1. Entrenamiento

1. ¿El entrenamiento recibido contribuyó a mejorar la calidad del servicio? 
  
Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. ¿Las estrategias de servicio aprendidas fueron aplicables a las tareas diarias?
   
Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. ¿Considera que las sesiones de entrenamiento fueron suficientes en duración y contenido?
   
Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. ¿Qué aspectos del entrenamiento considera que deben mejorarse?
   
\_\_\_\_\_

#### 2. Competencias Técnicas

1. ¿Recibió supervisión adecuada durante el desarrollo de sus competencias técnicas?
   
Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. ¿Se realizó verificación de licencias y cumplimiento de leyes de tránsito y transporte?
   
Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. ¿El entrenamiento técnico mejoró su desempeño en las tareas operativas?
   
Sí \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. ¿Qué temas técnicos considera que requieren mayor refuerzo?
   
\_\_\_\_\_

### 3. Prácticas y Ejecución

1. ¿Las prácticas realizadas ayudaron a mejorar la ejecución de los procesos de servicio?  
Sí  Parcialmente  No
2. ¿Se aplicaron correctamente las normas de seguridad vial durante las prácticas?  
Sí  Parcialmente  No
3. ¿Recibió retroalimentación sobre su desempeño en las prácticas?  
Sí  Parcialmente  No
4. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar las prácticas de ejecución?  
\_\_\_\_\_

### 4. Evaluación del Personal

1. ¿Se realizó un seguimiento individual de su progreso técnico?  
Sí  Parcialmente  No
2. ¿Hubo actividades grupales por departamento para reforzar el aprendizaje?  
Sí  Parcialmente  No
3. ¿Considera que la evaluación entre personal nuevo y antiguo fue justa y objetiva?  
Sí  Parcialmente  No
4. ¿Qué mejoras propondría para el proceso de evaluación?  
\_\_\_\_\_

### 5. Resultados Generales

1. ¿Percibe una mejora en la calidad del servicio al cliente después del entrenamiento?  
Sí  Parcialmente  No
2. ¿Se siente más preparado para cumplir con las normas de tránsito y transporte?  
Sí  Parcialmente  No
3. ¿Recomendaría este programa de entrenamiento a otros compañeros?  
Sí  No

Comentarios adicionales:

---



---

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del supervisor: \_\_\_\_\_

---

Ilustración 9 Anexo 4

## ÁRBOL DE PROBLEMA

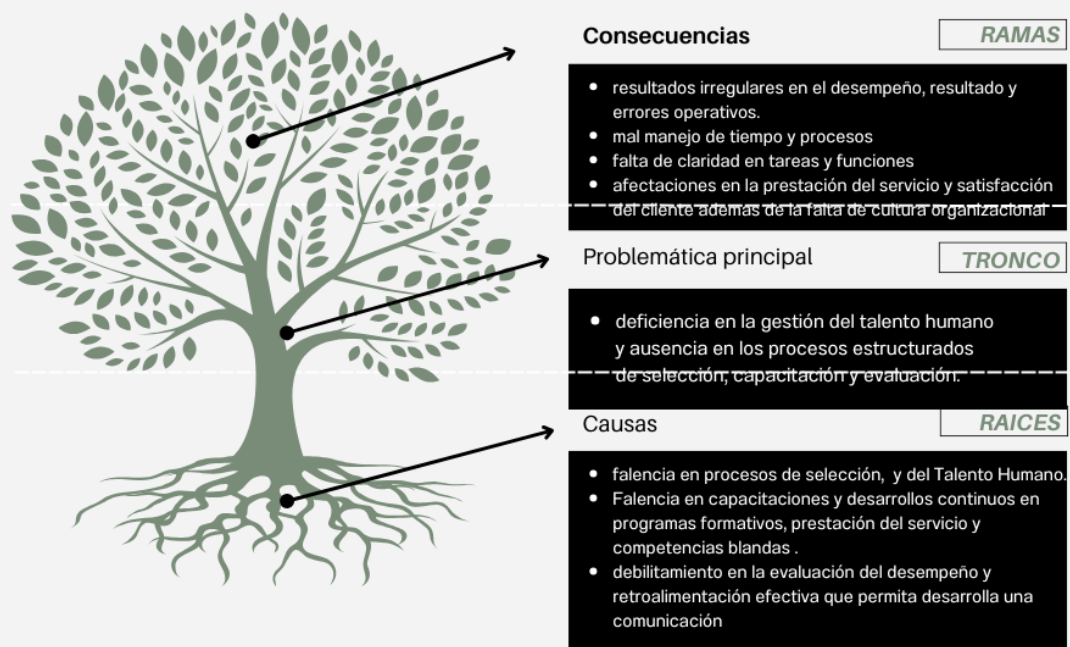


Ilustración 10 Anexo 5

## Cronograma Tax Turístico

2026

