

**La cultura organizacional como factor relevante en la eficacia del desempeño del
talento humano de ELECTROMAGDALENA SM S.A.S**

Karen Patricia Barbosa Niño

Marcela Ibette Córdoba Díaz

Jonnathan Reyes

Juan Carlos Escorcia

Yoris Raquel Dueñas Cardiles

Director

Andrés Felipe Pérez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contable, Económicas y Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Diciembre 2021

Dedicatoria

La realización de este logro no ha sido fácil y poder contar con la oportunidad de ver que ya falta poco para su culminación hace que mi corazón se sienta feliz y agradecido con Dios y la vida misma que a pesar de innumerables vivencias no dejé de seguir procurando por mi título profesional al contrario cada vez más convencida que debía seguir adelante, es por eso que a Dios dedico estas letras porque solo él en su maravillosa Gracia ha mantenido en mi corazón poder cumplir con esta meta. Karen Barbosa.

Dedico esta oportunidad de crecer personalmente y por cada paso que he dado en la carrera para poder llegar a buen término en lo que falta de la misma, por lo que es un impulso de felicidad y fuerza apoyada por Dios y mi familia en todas las dificultades que he ido superando en el camino siendo agradecido con la vida mi familia y con mi padre celestial. Juan Carlos Escorcía Manjarrés.

En esta oportunidad me siento muy feliz por terminar este proyecto, que empezó hace algunos años con mucho esfuerzo y sacrificio y quiero dedicarle todo el triunfo a DIOS, pues nunca me ha abandonado a pesar de las circunstancias tan duras que he atravesado durante esta etapa de confinamiento por causa del Covid'19. Continúo dedicándole este triunfo a mi familia, que siempre me motivó a seguir y no desfallecer. Marcela Ibette Córdoba Díaz.

Este trabajo está dedicado al profundo amor que siento a mis hijos Juan José, Michelle, Maximiliano y José Alfonso, mi motivación y deseo de superarme, han sido en realidad ellos, siempre queriendo ser un modelo y ejemplo para seguir para mis hijos, a

ellos siempre les he cultivado que hay que luchar por nuestros sueños, como soldados guerreros hijos de Dios, que no podemos rendirnos hasta lograr nuestras, eso sí siempre de la mano del todo poderoso. Yoris Dueñas Cardiles.

Este trabajo esta dedicado con mucho a amor al padre más especial que alguien puede conocer Dios, hoy entiendo que todo lo que tengo y se es por su gracia y favor, es la motivación mas grande que una persona puede tener, es el privilegio y el estatus mas alto que podemos alcanzar, solo lo otorga Dios a mi madre que con todo su esfuerzo puso en mi principios y valores para seguir una vida correcta, que con toda su tenacidad y sola se esforzó para que nunca faltara alimento en nuestro hogar, a mi familia siempre agarrados de Dios. Jhonnatan Reyes Mora

Agradecimientos

En primera medida a Dios por la grandeza de permitirme la oportunidad de podernos capacitar académicamente y darnos las herramientas suficientes para sacar adelante el logro de este objetivo trazado y que es de gran importancia para nuestro crecimiento profesional.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por que en su plan de formación profesional brinde la oportunidad de poder acceder a este recurso de manera digital permitiendo que cada vez sean más las personas que podamos acceder a la capacitación académica.

A mi madre a mi esposo, a mis hijas por su apoyo incondicional y constante acompañamiento en el proceso de la educación, por su constancia y amor, por creer en mí y saber que lo podía lograr. Karen Barbosa.

Ante todo, gracias a Dios por la oportunidad de conocer a profesores sabios, que con sus diversas formas de enseñanza y exigencias dignificaron mis conocimientos de una forma íntegra ayudándome a crecer personalmente y además a mis compañeros que juntos hemos vivido momentos extraordinarios con altos y bajos en los cuales nos permitieron trascender la barrera de lo desconocido integrando y compartiendo conocimientos, vivencias, enseñanzas. Además, darle las gracias a la UNAD (Universidad abierta y a Distancia) por la oportunidad que me brindo y nos ha brindado a todos para poder cumplir nuestro sueño de ser profesional, con conocimientos sólidos, valores íntegros y una forma de enseñanza acorde a los nuevos tiempos siendo la tecnología una herramienta optima cuando es usada de una forma correcta. Juan Carlos Escorcía Manjarrés.

Primeramente, darle la Gloria y Honra a DIOS, que es el único que nos da la fuerza y sabiduría para continuar en todos los proyectos que emprendamos a pesar de las circunstancias.

Seguidamente agradecerles a mis padres por ser el motor que Dios puso en mí, para reanudar mis estudios académicos, a mis hermanos por la ayuda incondicional y motivacional que crearon en mí.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por recibirme después de tres años de ausencia, a los tutores que siempre estuvieron atentos incondicionalmente a proporcionar la ayuda y consejería necesaria en su momento. Marcela Ibette Córdoba Díaz

Agradezco a mi jefe el señor Felipe Hollman por la oportunidad de darme un empleo que me ha permitido estudiar, ha estado ahí aportando su sabiduría y experiencia mi ser, he aprendido mucho de este ser de una nobleza incomparable

Agradezco a mi mentora y amiga la Doctora Tatiana Consuegra por compartir conmigo su conocimiento, experiencia, aportando positivamente, persona muy sabia.

Agradezco a mis amigos, compañeros de trabajo, por su comprensión y amor brindado.

Agradezco al profesor Ariel Pineda quien siempre ha estado presto con su apoyo en mis dudas durante toda mi carrera, todo el grupo de docentes y compañeros de universidad, a todos con los que tuve la oportunidad de compartir durante todo este proceso. Yoris

Dueñas Cardiles.

Agradezco a Dios, primeramente, Él es el que nos da las fuerzas, la sabiduría e inteligencia para todo este proceso, sin él no somos nada.

Agradezco a toda mi familia por sus consejos y enseñanzas, mis primos, mis tíos y mi madre que siempre se preocuparon para que yo fuera un profesional, a mi novia que siempre me apoyo en este proceso y estuvo pendiente de cumplir a cabalidad mis metas de estudio.

Agradezco a los docentes de la unad, agradezco especialmente al profesor Jesús Fandiño que siempre colaboro con las inquietudes presentadas ante el y la universidad, gracias por hacerme participe de este proceso de educación la unad. Jhonnatan Reyes Mora.

Resumen

Cuando se concibe la idea de potenciar un negocios de manera idónea para la prestación de servicio sea cual sea la naturaleza del objeto, es necesario generar procesos que integren de manera general toda la eficiencia del personal, que aporta su talento en la diferentes áreas de la empresa y para el logro de las estrategias, la organización debe esmerarse en brindar herramientas y ofrecer espacios especializados que permitan lograr que las personas se atrevan siempre a brindar más de su potencial en favor de la consecución de las metas propuestas, así como la disposición para trabajar en equipo, siendo así, ELECTROMAGDALENA SM S.A.S reconoce la necesidad de identificar las debilidades presentadas y en generar estrategias para crear una línea de trabajo por medio de la cual se puedan fortalecer; teniendo claro que este es un punto de partida para la mejora en la cultura organizacional, de igual manera ELECTROMAGDALENA SM S.A.S realizará una evaluación del personal, para medir destrezas y reacomodar el equipo, asignando tareas a quienes hayan demostrado mejor efectividad en las mismas y así agilizar procesos y garantizar calidad en los mismos.

Palabras claves: organización, valores, identidad, normas, sentido de pertenencia.

Abstract

When the idea of promoting a business in an ideal way for the provision of service is conceived, whatever the nature of the object, it is necessary to generate processes that generally integrate all the efficiency of the staff, who contribute their talent in the different areas of the company and to achieve the strategies, the organization must strive to provide tools and offer specialized spaces that allow people to always dare to offer more than their potential in favor of the achievement of the proposed goals, as well as the willingness to work as a team, being so, ELECTROMAGDALENA SM SAS recognizes the need to identify the weaknesses presented and to generate strategies to create a line of work through which they can be strengthened; having clear that this is a starting point for the improvement in the organizational culture, in the same way ELECTROMAGDALENA SM SAS will carry out an evaluation of the personnel, to measure skills and rearrange the team, assigning tasks to those who have demonstrated better effectiveness in them and thus streamline processes and guarantee their quality.

Keywords: organization, values, identity, norms, sense of belonging.

Tabla de contenido

Introducción.....	12
Planteamiento del problema	13
Justificación de la investigación.....	14
Objetivos.....	15
Antecedentes del problema.....	16
Título	16
Marco teórico.....	18
Marco legal.....	21
Metodología para la investigación.....	22
Resultados.....	23
Conclusiones.....	26
Recomendaciones	267
Bibliografía.....	28

Lista de figuras

Figura 1. Capacitación al personal.....	23
Figura 2. Reconocimiento al buen desempeño laboral.....	23
Figura 3. Retribución salarial.....	24
Figura 4. Jornadas de tiempo para el descanso.....	24
Figura 5. Elementos de protección personal.....	25
Figura 6. Instalación con espacios adecuados para cada puesto de trabajo.....	25

Lista de anexos

Anexo A. cuestionario.....29

Introducción

En este trabajo de investigación se estudia la cultura organizacional de ELECTROMAGDALENA SM S.A.S, con el propósito de realizar aportes significativos a este aspecto de la organización, teniendo claro el concepto de cultura organizacional que no es más que la característica de pensar y hacer las cosas en ella, el procesamiento de ideas, prácticas y valores que intervienen dentro de una misma empresa, esto involucra aspectos que engloban la ética, las creencias, los valores, las experiencias y la psicología del grupo, además, establece las relaciones tanto de directivos como de empleados entre sí.

Por consiguiente, evaluar la calidad de comunicación entre la dirección y los empleados, es un componente importante de calificar, ya que este permite que los empleados entiendan la cultura organizacional de la compañía (misión, visión, objetivos estratégicos, normas y valores) y se sientan parte de ésta, mejorando sus relaciones, manteniendo su desempeño, el bienestar social del entorno de trabajo desde la conducta de entrada.

Dentro de las funciones básicas de la cultura organizacional más relevante está el de proporcionar una identidad organizativa, facilitar el compromiso colectivo, fomentar la estabilidad del sistema social, configurar la conducta al ayudar a las personas a entender su medio; una organización adquiere una ventaja competitiva trascendental cuando dedica parte de sus actividades, recursos y tiempo a la formación y gestión eficiente de su talento humano.

Planteamiento del problema

ELECTROMAGDALENA SM S.A.S presenta deficiencias en la implementación de una buena cultura organizacional, presentando mala comunicación por parte de los directivos a sus subalternos y la falta de incentivos cuando se generan las extensas jornadas laborales, esto ha creado en los empleados un desnivel motivacional.

La falta de capacitación para sus empleados podría ser perjudicial para la empresa, porque no estarían calificados para dar una buena atención al cliente y así el almacén se vería afectado en sus ventas.

Formulación del problema

¿Cómo puede ELECTROMAGDALENA SM S.A.S mejorar el nivel de motivación, satisfacción y mejorar la cultura organizacional que se ha formado en ella?

Justificación de la investigación

Este estudio se enfoca en definir una estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional existente en ELECTROMAGDALENA SM S.A.S, a través del liderazgo presente en esta organización, analizando los elementos que influyen en esta cultura y la motivación de sus empleados.

A través de este estudio se pretende que ELECTROMAGDALENA SM S.A.S cada día sea más competitivo, por ende, quiere enfocar sus esfuerzos en capacitar al personal, formando así personas brillantes y productivas, dándoles la oportunidad de fortalecer sus capacidades y habilidades, contribuyendo de esta manera al crecimiento de la organización y de todos sus empleados, generando impacto un positivo en la sociedad

Objetivos

Objetivo General

Describir los valores y las normas presentes en ELECTROMAGDALENA SM S.A.S, que permita conocer las debilidades y fortalezas, con el fin de fomentar al interior de la compañía estrategias corporativas que conlleven a la eficacia del talento humano, elevar el nivel de motivación y maximizando de esta manera el cumplimiento de las metas trazadas por la compañía.

Objetivos específicos

Identificar las fortalezas y debilidades detectadas en la cultura organizacional de ELECTROMAGDALENA SM S.A.S

Medir el grado de motivación y satisfacción de los colaboradores de la compañía.

Direccionar de manera positiva a la eficacia y eficiencia de los trabajadores.

Antecedentes

Fue fundada en el año 2004 por el señor Agustín Roldan Jiménez junto con su hermano Bernardo Roldan Jiménez como una empresa familiar; la cual empezó como un almacén que vendía principalmente artículos eléctricos, con el transcurrir del tiempo fue creciendo, adicionándoles más productos a su portafolio de ventas, para el año de 2010 se constituye legalmente como ELECTROMAGDALENA SM S.A.S.

En el año 2012 integraron a su junta directiva un nuevo socio y con este se ampliaron las instalaciones, lo que permitió agregar a su portafolio materiales ferreteros y para construcción, adicionalmente se creó una nueva sección exclusivamente de lámparas e iluminación en general, lo que permitió que la empresa creciera un poco más, aumentado su músculo financiero y a raíz de esto adquirieron nuevas bodegas para almacenar sus mercancías. Ha tenido cambios administrativos y relevo generacional, pues junto con los socios están trabajando sus hijos los cuales están aportando al crecimiento de la empresa.

Se ha realizado una reestructuración administrativa para trabajar en algunas deficiencias que ha venido presentando, incluyendo el talento humano y a sus procesos; ya que en los inicios estaba un poco descuidada, dado a la premura de posicionarse en el mercado, esta parte se dejó un poco atrás, entre estos la cultura y el clima organizacional. Con esta reestructuración se buscan las mejoras en el modelo administrativo que permitan tener a los colaboradores más motivados y comprometidos con las metas de ELECTROMAGDALENA SM S.A.S.

Titulo

La cultura organizacional como factor relevante en la eficacia del desempeño del talento humano de ELECTROMAGDALENA SM S.A.S.

Marco Teórico

Una buena cultura organizacional en ELECTROMAGDALENA SM S.A.S ayudará a lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos, de manera que se desarrolle un entorno laboral más eficaz y competitivo, además de esto, el personal se sentirá capacitado para desempeñar funciones y responsabilidades, a partir de habilidades y destrezas adquiridas.

Cultura de la organización

Gan, F. (2013). En su Manual de Recursos Humanos define la cultura de la organización como: “conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la actividad de la empresa en el día a día; enfoque y forma de abordar incidencias e imprevistos, así como la solución de problemas y de conflictos”, determina el clima laboral que se vive dentro de la organización.

Planeación de Recursos humanos

Llanos (2005) afirma que la Planeación de Recursos humanos es establecer un procedimiento en el aquí en el ahora, que defina tiempos, actividades y principios para su ejecución, que conforme la base para la toma de decisiones respecto de los requerimientos de elementos humanos, facilite la proyección de escenarios futuros e identifique factores contingencia; con el propósito de suministrar a la organización, oportunamente, individuos calificados para efectuar el trabajo operativo e intelectual.

Administración de Recursos Humanos

Chiavenato (2001). Administración de Recursos Humanos: Hoy en día la presencia de un responsable o departamento de RR.HH. es imprescindible en cualquier empresa,

independientemente del tamaño de esta, es esencial, ya que es el único departamento que administra las personas que componen la empresa y que vela por el bienestar de los trabajadores.

¿Cuáles son los beneficios de tener un departamento de Recursos Humanos?

Mejora las capacidades y habilidades de los empleados

Aumenta el rendimiento del equipo

Asegura un plan de carrera a los empleados

Contrata a nuevo talento

Garantiza la comunicación interna interpersonal

Lleva la carga administrativa del equipo

Vela por la cultura de la empresa.

El manejo del RR.HH. es el que más ha sufrido cambios en la actualidad, donde las empresas como la nuestra a cargo se dieron cuenta que la inteligencia y participación de personas una empresa tiene razón para llevarse a cabo. El avance tecnológico experimentaba un increíble e intenso desarrollo en las organizaciones y de las personas que participaban en éstas es la época del capital humano y del capital intelectual este se vuelve básico e indispensable para el desarrollo, la gerencia toma el reto de convertir el conocimiento en algo útil y productivo, en la era de la información, el empleo se desplazó del sector industrial hacia el sector de servicios y el trabajo manual fue sustituido por el trabajo intelectual, dando mayor énfasis al cambio, la creatividad y la innovación.

Población

Tamayo y Tamayo Mario (2002) se refiere a la población como:

La totalidad de un fenómeno de estudio, que incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de unidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p. 176).

Marco Legal

Para el siguiente trabajo la empresa ELECTROMAGDALENA SM S.A.S, está regida por el Reglamento Interno de Trabajo y el código Sustantivo de Trabajo, entre otras las siguientes: Ley 909 del 23 de septiembre de 2004, parágrafo del Artículo 36. Establece que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los trabajadores en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley.

Decreto 1567 de 1998 (artículos 13 al 38): Crea el sistema de Estímulos, los programas de Bienestar y los programas de Incentivos.

Decreto 1083 de 2015 (artículos 2.2.10.1 al 2.2.10.17); se definen los lineamientos respecto a programas de estímulos, programas de bienestar y planes de incentivos.

El Reglamento Interno de Trabajo brinda una serie de normas y lineamientos que permite atender situaciones ordinarias y extraordinarias, define una ruta de comportamiento personal y profesional buscando la armonía en el trabajo

Metodología de la Investigación

Teniendo en cuenta la necesidad que ELECTROMAGDELNA SM S.A.S, requiere de manera urgente atender e implementar labores que vayan encaminadas a una mejora en la cultura organizacional, la metodología con la que se desarrolló este trabajo de investigación es la metodología descriptiva., dado que el objetivo es tratar de caracterizar el tipo de cultura que se vive dentro de la organización de la empresa.

Se emplearán dos Métodos: cualitativo y los cuantitativo.

Cualitativos: Análisis de los documentos de la empresa.

Aplicando técnicas interpretativas para obtener resultados culturales e ideológicos,

Observación sobre el terreno (análisis de las prácticas profesionales, posibles problemas y conflictos de funcionamiento, etc.).

Entrevistas: al fundador de la compañía y los empleados más antiguos.

Cuantitativo

Encuestas: ya que permiten llegar de manera directa (y generalmente bajo criterios de anonimato) a grandes áreas de la organización, cuando se refiere a la cultura como valores compartidos entre sus miembros, es interesante saber la percepción de los diversos colectivos (áreas de trabajo, niveles jerárquicos, etc.

Población: está conformada por el personal operativo, y el administrativo de ELECTROMAGDELNA SM S.A.S

Muestra: la conforman el total de los empleados, se aplicará encuesta a 13 empleados.

De igual manera realizar un estudio del comportamiento de la organización en favor a su personal, es decir, establecer una investigación referente al grado de satisfacción y de motivación de sus empleados.

Resultados

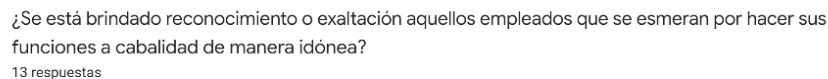
Figura 1. *Capacitación al personal*



Nota. Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con las respuestas de esta encuesta se puede observar en la figura 1, que el 76.9% de la muestra de los empleados no está recibiendo capacitaciones adecuadas para el desempeño del cargo, presentando un nivel muy alto de falta de aprendizaje.

Figura 2. *Reconocimiento al buen desempeño laboral*



Nota. Fuente: elaboración propia.

En la figura 2, se puede observar que el 92.3% de la población estudio, no está recibiendo el reconocimiento por el buen desarrollo de la labor realizada, situación que conlleva a un alto nivel de desmotivación.

Figura 3. Retribución salarial



Nota. Fuente: elaboración propia.

Según el resultado de esta pregunta se puede observar en la figura 3, que el 46.2% niega estar recibiendo a satisfacción el salario por las jornadas extras laborales.

Figura 4. Jornadas de tiempo para el descanso

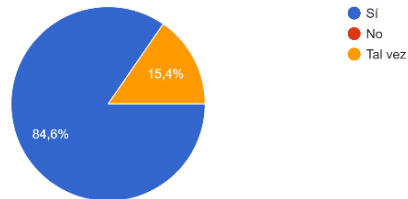


Nota. Fuente: elaboración propia.

En la figura 4, se puede apreciar con preocupación que el 69.2% de los colaboradores de ELECTROMAGDLENA SM S.A.S no se les está respetando el tiempo de descanso de acuerdo con su jornada de trabajo, lo que puede causar exceso de carga laboral.

Figura 5. *Elementos de protección personal*

¿Se cuenta con herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones y se está brindando la dotación necesaria?
13 respuestas

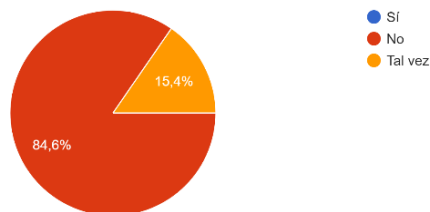


Nota. Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en la figura 5, de manera muy favorable que el 84.6% afirmó que cuentan con los EPP (elementos de protección personal) necesarios para realizar sus labores.

Figura 6. *Instalación con espacios adecuados para cada puesto de trabajo*

¿La instalación física de la organización ofrece espacios cómodos y agradables para la convivencia de las personas que allí laboran?
13 respuestas



Nota. Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en la figura 6, que el 84.6% de la población encuestada niega que la compañía cuente con las instalaciones apropiadas para que sus empleados desarrollen las actividades diarias.

Conclusiones

Con relación a lo expuesto se puede decir que a través de este trabajo se pudo apreciar la consolidación de diversos conceptos, teorías y definiciones necesarias para elegir, estructurar con fundamento un proyecto de grado, con ideas claras, definir un planteamiento óptimo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la unidad, de tal forma que se pueda entender el objeto e impacto de una revisión general de la organización, autoevaluando los factores positivos y de igual manera los no tan buenos en cada uno de los diferentes componentes, con la oportunidad de aportar a la mejora en las falencias y fortalecimiento de lo bueno, cada compañero eligió una compañía en un mercado local-regional, analizando cada uno los pasos de la misma a través de la experiencia y las mejores herramientas con el fin de investigar la cultura organizacional de estas.

Finalmente, se aprendió en el desarrollo de ésta actividad la importancia de la visión que debe tener un líder al momento de dirigir una empresa, la aplicación de un método de investigación para detectar debilidades y oportunidades de mejora presentes en la cultura organizacional de la empresa objeto de estudio, con el fin de aportar estrategias de acuerdo al resultado obtenido de la investigación, apuntando a una cultura organizacional rica en impacto positivo de sus colaboradores y de ELECTROMAGDELNA SM S.A.S como tal.

Recomendaciones

Es importante el estudio y diagnóstico de la cultura organizacional de ELECTROMAGDALENA SM S.A.S como paso previo, para poder clasificar algunos de los múltiples factores que hay que tener en cuenta en el intento de aproximarnos a la cultura de empresa, para entenderla y poder analizarla, por tanto también poder determinar sus fortalezas y oportunidades de mejoras, con el principal objetivo de lograr ese accionar del talento humano que persiga y que le permita la compañía lograr sus metas, consiguiendo de esta manera ser exitosa, todo esto claro de seguro se podrá, con el mayor compromiso del líder de la compañía, sin él no sería posible.

Como recomendación para un mejor trabajo de investigación aplicado a un proceso que se lleve una empresa, se deja como propuesta el trabajo de campo, ya que en esta oportunidad por tema de pandemia no fue posible aplicar la metodología propuesta, la realización de análisis y observación en el terreno, considerada de suma importancia para tener más claridad de las variables y así poder con exactitud aportar acciones de mejoras más eficaces a los resultados de la investigación.

Bibliografía

- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>
- Alles, M .2000. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias. Ed. Granica.
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona, Spain: Editorial UOC. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=48>.
- Chiavenato,I(2001). Administración de Recursos Humanos. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Anexos

Anexo A. Cuestionario

¿Se está capacitando al personal en cuanto a labores a desempeñar?

¿Se está brindado reconocimiento o exaltación aquellos empleados que se esmeran por hacer sus funciones a cabalidad de manera idónea?

¿Se están respetando salarios y reconociendo todas las prestaciones a las que tienen derecho los trabajadores?

¿Hay establecidas jornadas de descanso según el cumplimiento de horarios?

¿Se cuenta con herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones y se está brindando la dotación necesaria?

¿La instalación física de la organización ofrece espacios cómodos y agradables para la convivencia de las personas que allí laboran?