

# **Planificación del proceso de recurso humano de la empresa ECOFUTURISTA SAS**

Jonathan Steven Murcia Fandiño

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Administración de Empresas

2022

**Planificación del proceso de recurso humano de la empresa ECOFUTURISTA SAS**

Jonathan Steven Murcia Fandiño

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Directora:

Maria Crisalia Gallo Araque

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Administración de Empresas

2022

## Resumen

La gestión de recursos humanos hace parte de uno de los departamentos más importantes dentro de una organización. Su objeto es la de garantizar que los colaboradores cuenten con las condiciones necesarias para desarrollar sus funciones. Con el desarrollo adecuado del recurso humano, la organización aumenta su productividad, lo que se traduce en una mejora en el aseguramiento de la calidad. El presente informe de pasantía fue desarrollado en la empresa ECOFUTURISTA SAS, donde se debía implementar el proceso de recursos humanos debido a que se requería cumplir con los requisitos legales y con los criterios de la norma ISO 9001/15. Para ello se realizó una metodología basada en tres etapas. En la primera etapa, se estableció un informe diagnóstico que se alimentó a través de visita en campo, entrevista y lista de chequeo. En la segunda etapa se elaboró el procedimiento de recursos humanos con sus debidos soportes, además, se establecieron indicadores, y en la tercera etapa se socializaron los resultados del trabajo desarrollado a los colaboradores de la empresa.

***Palabras claves:*** Recursos humanos, Gestión de la calidad, Procedimiento, ISO 9001.

### **Abstract**

Human resource management is part of one of the most important departments within an organization. Its purpose is to guarantee that the collaborators will have the necessary conditions to carry out their functions. With the proper development of human resources, the organization increases its productivity, which translates into an improvement in quality assurance. This internship report was developed in the company ECOFUTURISTA SAS, where the human resources process must be implemented because it was required to comply with the legal requirements and with the criteria of the ISO 9001/15 standard. For this, a methodology based on three stages was carried out. In the first stage, a diagnostic report was established that was fed through a field visit, interview and checklist. In the second stage, the human resources procedure is elaborated with its due supports, in addition, indicators are manifested, and in the third stage the results of the work carried out are socialized to the company's collaborators.

***Keywords:*** Human resources, Quality management, Procedure, ISO 9001.

## Tabla de Contenido

Lista de Tablas .....	7
Lista de Figuras.....	8
Lista de Anexos.....	9
Introducción .....	10
Objetivos .....	12
General .....	12
Específicos .....	12
Contexto de la Pasantía.....	13
Presentación de la empresa .....	13
¿Quiénes Son?.....	13
Historia.....	13
Misión .....	14
Visión.....	14
Valores Corporativos .....	14
Descripción del área en la cual se desarrolla la práctica profesional .....	15
Desarrollo de las actividades realizadas.....	16
Descripción de Actividades Realizadas .....	16
Limitaciones Confrontadas en la Practica.....	21
Aportes del Pasante a la Empresa .....	22
Aportes a la Institución Universitaria .....	22
Descripción de la problemática.....	22
Referentes teóricos.....	23

Recursos Humanos.....	23
Gestión de la calidad en las organizaciones.....	26
ISO 9001/2015 .....	29
Referentes técnicos. ....	31
Recursos .....	32
Generalidades.....	32
Personas .....	33
Competencia .....	33
Toma de Conciencia.....	33
Referentes legales .....	34
Aportes técnicos, tecnológicos o científicos del estudiante durante el desarrollo de lapráctica: .....	39
Conclusiones .....	41
Recomendaciones .....	42
Glosario.....	43
Bibliografía .....	45
Anexos .....	47

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Normatividad relacionada con recursos Humanos en Colombia</i> .....	34
---	----

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama de ECOFUTURISTA SAS</i> .....	16
<b>Figura 2</b> <i>Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA</i> .....	28
<b>Figura 3</b> <i>Representación esquemática de los elementos de un proceso</i> .....	30



**Lista de Anexos**

<b>Anexo 1</b> <i>Enlace de anexos</i> .....	47
--	----

## Introducción

En las organizaciones se consideran tres los elementos fundamentales: los recursos materiales, los recursos financieros y los recursos humanos. Los recursos materiales se refieren a todo lo que constituye infraestructura, insumos, bienes patrimoniales de la empresa. Los recursos financieros se refieren a los mecanismos de manejo del capital que requiere la empresa, y los recursos humanos, constituidos por la parte más importante y sensible de la organización su gentes, que es el capital humano (Montalván, 1999).

Todas las empresas tienen un elemento en común: están integradas por personas que se unen para obtener un beneficio particular. Estas personas llevan a cabo las actividades, los logros y los éxitos de sus organizaciones, por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso más importante (Garijo de Miguel, 2014) y al mismo tiempo es el más complejo de dominar y controlar, ya que cada individuo que forma parte de una organización poseen criterios, pensamientos y punto de vista muy diversos (Yáñez Sarmiento et al., 2018).

El recurso humano es el factor clave para la competitividad, eficiencia, desarrollo y crecimiento de las empresas, dentro de un mercado altamente competitivo y dinámico que requiere de constante mejora dentro de todos los ámbitos empresariales, en especial prestar mayor atención en los recursos humanos que son importante ya que aportan con conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias a la empresa y contribuyen al desarrollo de estrategias innovadoras para alcanzar el crecimiento sostenido y éxito (Yáñez Sarmiento et al., 2018).

Aquellas empresas que no poseen departamento de recursos humanos y no llevan a cabo estas prácticas, tienen una estrategia empresarial que no funciona del todo bien, un diseño organizativo nada claro, y una adaptación al entorno negativa y, por tanto, su eficacia no es muy satisfactoria (Garijo de Miguel, 2014).

El presente informe fue desarrollado en la empresa ECOFUTURISTA SAS, cuya actividad principal es el manejo integral de residuos sólidos, la empresa se encuentra en su formalización y estructuración empresarial, por lo que se hizo necesario intervenir en la planificación y desarrollo de su departamento de talento humano. Para ello, se planteo una metodología dividida en tres etapas; la primera consistió en recabar la mayor parte de información mediante diario de campo y entrevista sobre la forma en la que se llevaba el recurso humano, esto a su vez permitió definir un diagnóstico actual de la situación y su cumplimiento normativo. En la segunda fase se realizó la planificación de toda la documentación necesaria para dar cumplimiento con la normatividad legal vigente en material de recursos humanos y siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001/20015, la cual incluye un tema de mejora continua a través del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actual (PHVA). En la última etapa se realizó la socialización de los resultados a la dirección y a los colaboradores de la empresa.

## **Objetivos**

### **General**

Planificar y hacer el proceso de recursos humanos basado en el sistema de gestión de la calidad del estándar internacional ISO 9001 DE 2015, incluyendo la elaboración del procedimiento, los perfiles de cargo, profesiogramas, manuales, instructivos, reglamentos, definición de indicadores y todo lo concerniente a este proceso.

### **Específicos**

Planificar el proceso de recursos humanos de la empresa ECOFUTURISTA SAS basado en la norma ISO 9001/2015 a través de la identificación de los pasos, entradas, salidas y actividades que se desarrollan en este.

Hacer el proceso de recursos humanos de la empresa ECOFUTURISTA SAS basado en la norma ISO 9001/2015 mediante la elaboración de los documentos necesarios, incluyendo manuales, programas, instructivos, indicadores y formatos.

## Contexto de la Pasantía

### Presentación de la empresa

#### *¿Quiénes Son?*

ECOFUTURISTA S.A.S, es una empresa con compromiso social y ambiental enfocada en la gestión integral de los residuos sólidos, comprometida con la satisfacción de nuestros clientes y proveedores y el bienestar de nuestros colaboradores. Desde sus inicios, se ha visto enmarcada en la mejora continua de sus procesos y la proyección de crecimiento.

ECOFUTURISTA S.A.S es una empresa llanera que promueve el sentido social, el crecimiento económico y la protección de medio ambiente de la región, esto, a través de la prestación de servicio de recolección y transporte de residuos sólidos entre los que se encuentran, los aprovechables, ordinarios y peligrosos.

#### *Historia*

La actividad se remonta hace 15 años con el inicio de la actividad de aprovechamiento de residuos, y al pasar del tiempo, con las necesidades crecientes del mercado, los servicios se fueron diversificados para atender una mayor cantidad clientes y proveedores en relación con la gestión de residuos sólidos. Actualmente, la empresa hace parte activa de la cadena del aprovechamiento, contando con bodegas que cumplen los criterios normativos y trabaja de la mano con asociación de recicladores para prestar un servicio público de aprovechamiento, además cuenta con convenios vigentes con empresas como Bioagricola para la disposición final de residuos ordinarios en el relleno sanitario y con empresas como incineraciones B.O.K, donde se realiza el tratamiento y disposición final de residuos peligrosos. Esto, contribuye a cerrar la cadena en custodia de todos los tipos de residuos que pueden ser generados en el mercado. Adicionalmente, los servicios ofrecidos no se limitan a la gestión integral de residuos, sino

también la implementación de Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, capacitación permanente en diversos aspectos ambientales, mejoramiento de indicadores de gestión, diseño y ejecución de proyectos ambientales con componente social, entre otros.

### ***Misión***

ECOFUTURISTA S.A.S es una empresa con responsabilidad social y ambiental enfocada en la gestión integral de los residuos sólidos, principalmente, a través de la prestación del servicio de recolección, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final de residuos sólidos aprovechables, ordinarios y peligrosos. Su servicio se caracteriza por garantizar la satisfacción de nuestros clientes, proveedores y el bienestar de nuestros colaboradores mediante la eficiencia, diversificación, innovación, seguridad y prontitud.

### ***Visión***

ECOFUTURISTA S.A.S quiere ser líderes en la región en la prestación del servicio de manejo integral de residuos sólidos, basados en el compromiso social y ambiental y en la Implementación de procesos innovadores y competitivos.

### ***Valores Corporativos***

Los valores corporativos de la empresa ECOFUTURISTA se enmarcan a continuación:

- Orientación al cliente
- Respeto
- Honestidad
- Eficiencia
- Compromiso
- Calidad e innovación
- Responsabilidad social y ambiental

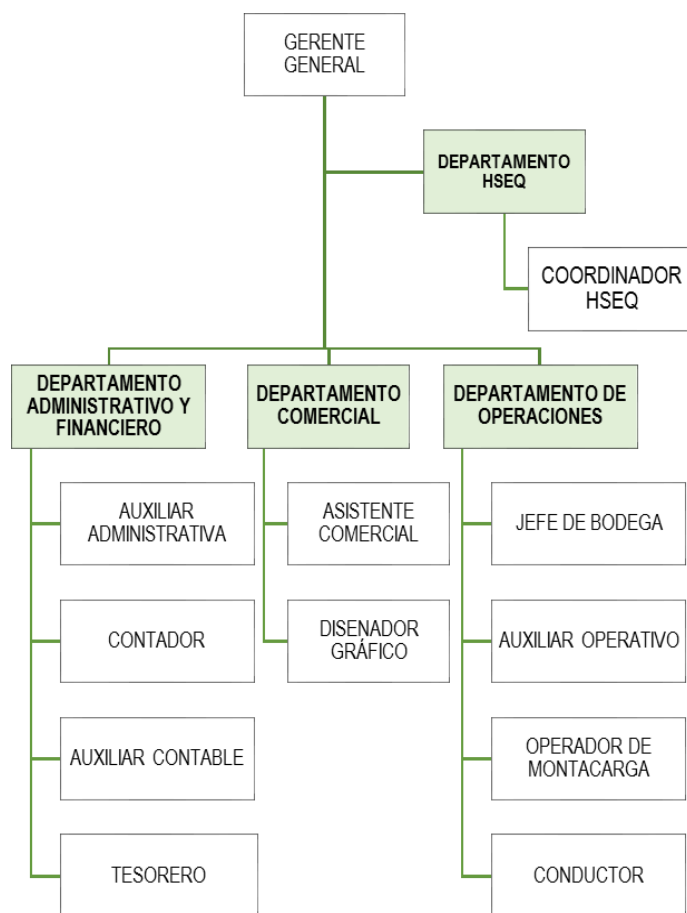
- Inclusión

### **Descripción del área en la cual se desarrolla la práctica profesional**

ECOFUTURISTA SAS cuenta actualmente con tres plantas de aprovechamiento de residuos sólidos localizada en la ciudad de Villavicencio en el sector del barrio industrial, lo que suma alrededor de 3.000 metros cuadrados de espacio para el manejo de residuos sólidos.

Además, cuenta con 5 vehículos tipo furgón de capacidad de 5 toneladas, para la realización de rutas de recolección a sus diferentes clientes.

Por otro lado, cuenta con 32 colaboradores directos que apoyan la gestión de los diferentes procesos operativos y administrativos, entre los que se encuentran 8 trabajadores administrativos y 24 operativos. Cabe resaltar que, dentro de este personal, también se encuentra personal de planta y contratistas. En la figura 1, se presenta el organigrama de la empresa con sus diferentes cargos.

**Figura 1***Organigrama de ECOFUTURISTA SAS*

Fuente. ECOFUTURISTA, 2022.

**Desarrollo de las actividades realizadas.*****Descripción de Actividades Realizadas***

Las actividades desarrolladas en la empresa ECOFUTURISTAS SAS, fueron todas encaminada a la planificación, formulación y estructuración del proceso de recursos humanos, debido a que este se encontraba desorganizado y con muchos incumplimientos que podrían acarrear sanciones legales. Además, este trabajo tuvo un enfoque basada en la ISO 9001/15, sobre sistema de gestión de la calidad, lo que garantiza una mejora continua en sus procesos.



Finalmente, se establecieron siete actividades principales, que comprenden el diagnóstico, las propuestas de formulación, los mecanismos de evaluación y seguimiento y finalmente la sensibilización a los colaboradores sobre el trabajo desarrollado. A continuación, se describen los diferentes pasos:

1. Se ha realizado el diagnóstico en campo a través de diario de campo (Ver Anexo 1), donde se describieron las condiciones de talento humano de la organización y conociendo el cumplimiento legal frente a los trabajadores, para ello se hizo visita a las condiciones y se anotaron entre otras cosas las condiciones laborales y de desarrollo de sus actividades, esto considerando los mecanismos que establece la Resolución 312 de 2019 que establece el diseño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y las condiciones legales de contratación, también se hizo entrevista a la gerencia para determinar el estado de cumplimiento de formalización de departamento de recursos humanos. Esta actividad se desarrolló entre el 29 de octubre y 26 de noviembre de 2021.

2. Como complemento a la actividad anterior, a fin de establecer un panorama más claro de la formalización del departamento de talento humano y las condiciones laborales, se aplicó una entrevista a los trabajadores sobre las condiciones de trabajo y la forma de contratación con la empresa, los acuerdos salariales, funciones, horario de trabajo y condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Esta entrevista consistió en una interacción directa y personal con cada trabajador a fin de obtener un panorama más claro de las condiciones laborales. Esta actividad fue desarrollada entre el 1 al 26 de noviembre de 2021.

3. Con la información del diario de campo y de la entrevista a trabajadores se realizó una consolidación de la información que sirvió como información primaria a través de un informe diagnóstico del proceso de recursos humanos (Ver Anexo 2) y con este se apoyó la

elaboración del procedimiento de recursos humanos. Esta actividad se desarrolló entre el 27 de noviembre y 8 de diciembre de 2021.

4. Finalmente, con la información previa del informe de la situación actual de parte de talento humano de la empresa, se procedió a la elaboración del procedimiento de recursos humanos de la organización (Anexo 3) a fin de mantener el sistema de contratación de personal considerando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y normativas legales. Este procedimiento incluye objetivo, alcance, definiciones, descripción de actividades, documentos de referencia y control de cambios. Este procedimiento se elaboró entre el 9 y 31 de diciembre de 2021.

5. Teniendo establecido el procedimiento de recursos humanos, se puede identificar cuáles son los formatos, instructivos, programas y otros documentos que se requieren para garantizar la ejecución, permanencia y seguimiento del departamento de recursos humanos. Por lo anterior se desarrolló la siguiente información documentada que complementa el procedimiento de recursos humanos:

- Reglamento Interno de Trabajo (Ver Anexo 4).
- Política de Manejo de Datos Personales (Ver Anexo 5).
- Código de ética y conducta (Ver Anexo 6).
- Organigrama (Ver Anexo 7).
- Matriz de EPP (Ver Anexo 8).
- Programa y control de capacitaciones (Ver Anexo 9).
- Instructivo de elementos de protección personal EPP (Ver Anexo 10).
- Consentimiento informado para participar en desarrollo del SG-SST (Ver Anexo

11).

- Formato consentimiento informado medicina preventiva y del trabajo (Ver Anexo 12).
- Formato Evaluación de Desempeño Laboral (Ver Anexo 13).
- Solicitud permiso de trabajo (Ver Anexo 14).
- Evaluación inducción (Ver Anexo 15).
- Formato guía de inducción del puesto de trabajo (Ver Anexo 16).
- Test de preingreso (Ver Anexo 17).
- Acta de entrevista laboral (Ver Anexo 18).
- Entrega EPP (Ver Anexo 19).
- Formato de requisición de personal (Ver Anexo 20).
- Perfil del cargo (Ver Anexo 21).
- Base de datos y control de colaboradores (Ver Anexo 22).
- Solicitud de anticipos (Ver Anexo 23).
- Autorización para el tratamiento de datos personales (Ver Anexo 24).

Esta actividad se desarrolló entre el 3 y 31 de enero de 2022.

6. De acuerdo con las necesidades del proceso de recursos humanos, se crearon los indicadores de que pueden dar lugar al cumplimiento, permanencia, seguimiento y control. Estos se describen a continuación:

Porcentaje de rotación de colaboradores (Ver Anexo 25).

Objetivo del indicador: Identificar problemas de insatisfacción laboral entre los empleados o deficiencias en los procesos de selección y contratación. Fórmula: Número de renuncias o despidos

META  $\leq$  4

Porcentaje de ejecución de capacitaciones (Ver Anexo 26).

Objetivo del indicador: Capacitar al personal de acuerdo con las exigencias de la organización  
Formula:

N°CR	N° de capacitación realizadas	$(N^{\circ}CR / N^{\circ}CP) * 100$
N°CP	N° capacitación programadas	

META  $\geq 95\%$

Cobertura de exámenes médicos ocupacionales de ingreso (Ver Anexo 27).

Objetivo del indicador: Cumplir la normatividad legal vigente en temas de exámenes médicos ocupacionales a trabajadores.

Formula:

TEMI	N° de trabajadores con evaluación Medico Ocupacional de Ingreso	$(TEMI/TT) * 100$
TT	N° total de trabajadores que ingresan al final del periodo	

META 100%

Los indicadores fueron desarrollados bajo una ficha técnica unificada que incluye, entre otras cosas, su fecha de creación, código, objetivo, nombre del indicador, clasificación, variables, frecuencia de medición, unidad de medida, procesos responsables, responsables, frecuencia de análisis, frecuencia de evaluación, resultados, gráficos de resultados y análisis de los mismos.

Esta actividad se desarrolló entre el 1 y 19 de febrero de 2022.

7. Se hizo la socialización del procedimiento de recursos humanos y los documentos creados a todos los trabajadores en la organización, para ellos se dispuso de 1 hora y se realizó la toma de asistencia para esta actividad. Esta actividad se desarrolló el día viernes 25 de febrero de

2022, donde asistieron todos los trabajadores (Ver Anexo 28).

### ***Limitaciones Confrontadas en la Practica***

Para el desarrollo de la pasantía, no se presentaron limitaciones que retrasaran el plan de trabajo o en su defecto que pudiesen dar a incumplimiento en las actividades desarrolladas. Sin embargo, si se presentaron algunas limitaciones menores que se describen a continuación:

La disponibilidad de los conductores debido a que se encontraban casi todo el momento en rutas de recolección fuera de la empresa. Por tal motivo, la obtención e información por parte de estos fue una limitante, sin embargo, se consiguió realizar la entrevista a este grupo de colaboradores.

El bajo perfil sociodemográfico de los colaboradores, lo que limitaba la realización de actividades y se desvirtuaba su percepción frente al trabajo en relación a la normatividad legal vigente en temas de derechos laborales. Por tanto, no se establecía un juicio certero de las condiciones laborales de la empresa.

Existe una baja formalización del proceso de recursos humanos, por lo que muchos empleados desconocen si tienen condiciones laborales legales adecuadas, como contratos, afiliación a la seguridad social. Además, se percibe que no todos los trabajadores cuentan con hoja de vida en la empresa, debido también a que no existe una persona contratada para dicha función

Hay una cultura baja de formalidad por parte de los trabajadores, lo que lleva a que desconozcan las condiciones laborales además que no hay una persona con funciones a cargo para el desarrollo y consecución del procedimiento de recursos que puedan exigir el cumplimiento de las actividades allí descritas, además del seguimiento y evaluación de indicadores

### ***Aportes del Pasante a la Empresa***

El aporte del pasante fue la planificación y desarrollo del procedimiento de recursos humanos, dando un enfoque a la norma ISO 9001/15, lo que garantiza un enfoque de mejora continua de planificar, hacer, verificar y actuar. Esto, crea un interés por parte de la alta dirección para la continuación de la formalización de sus procesos y de esta manera llegar a la mejora de su desempeño.

### ***Aportes a la Institución Universitaria***

La creación de una alianza estratégica que permite la interacción entre los involucrados y así poder garantizar la interacción entre academia y empresa a fin de fortalecer la proyección social universitaria y la participación de estudiantes en el mercado a fin de incrementar sus competencias y proyección profesional.

### **Descripción de la problemática.**

La empresa ECOFUTURISTA SAS es una empresa nacida recientemente en la región llanera, con visión hacia la formalización y estructuración bajo condiciones de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. Su actividad se centra en el manejo de integral de residuos sólidos incluyendo los residuos aprovechables, ordinarios y peligrosos. La empresa cuenta con 30 colaboradores y 5 vehículos de recolección, que presta su servicio a empresas como Dollarcity, viva centro comercial, AAK, Friogan, entre otras, por lo que se hace necesario que cuente con las condiciones de calidad y organizacionales que permita un mayor alcance en el mercado, como contratos con empresas públicas y con el sector petrolero.

Desde el contexto normativo, el código sustantivo del trabajo determina que se debe garantizar los derechos laborales a los trabajadores, esto incluye el contrato de trabajo, la jornada laboral, la remuneración, la seguridad social integral y la garantías de parafiscales como primas,

vacaciones y cesantías. Por esta razón, cada empresa debe mantener un proceso que garantice el cumplimiento laboral de sus trabajadores, lo que hace que actualmente el área de recursos humanos sea imprescindible, debido a que un incumplimiento en estos requisitos, puede acarrear demandas y altos costes que pueden llevar a la quiebra a la empresa. En este contexto, ECOFUTURISTA SAS debe realizar la planificación y puesta en marcha del proceso de recursos humanos.

ECOFUTURISTA SAS, actualmente no cuenta con un área de recursos humanos y una persona a cargo del funcionamiento del mismo, esto es desarrollado por el área administrativa y contable, por lo que muchos de los requisitos normativos no se encuentran completamente cumplidos, además, existe personal que no cuenta con su hoja de vida y, por tanto, se desconoce el estado actual de afiliación a seguridad social integral.

Por otra parte, la empresa requiere un apoyo constante debido a la creciente inclusión de colaboradores y debido a que recientemente está implementando su sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 de 2015, que requiere un gran trabajo de planificación, acción, verificación y actuación, con el fin de ser certificado y así poder dar una ventaja competitiva frente al mercado y poder realizar contratación con empresas formales. Por lo anterior se hace necesario apoyo de un pasante universitario en administración de empresas que pueda responder a los requerimientos actuales de la empresa, especialmente en el proceso de recursos humanos.

### **Referentes teóricos.**

#### ***Recursos Humanos***

El departamento de recursos humanos dentro de una empresa, se encarga de la gestión y la administración del personal, en sus orígenes esta parte de la administración se encargaba de

funciones de la administración de personal, ahora con el pasar de los años, se ha ido encargando progresivamente de funciones que se relacionan con la misión del personal (Delgado, 2008). Por lo tanto, se puede representar como la utilización de las personas como recursos para lograr los objetivos de la organización (Lopez et al., 2013).

El departamento de recursos humanos es la pieza fundamental para contratar el personal requerido y el perfil deseable para aumentar la competitividad en las organizaciones. Este departamento realiza varias funciones, entre las más importantes se tienen aquellas de selección, capacitación y control del personal (Pino, 2008). El departamento de recursos humanos tiene como función la de restaurar la buena imagen y confianza de la empresa. Este debe fomentar una cultura ética, mediante un trato directo con los empleados, deben establecer un ambiente de confianza donde los empleados trabajen para reducir fallas éticas (Lopez et al., 2013).

El departamento de Recursos Humanos cuenta con cinco áreas funcionales que son: proceso de empleo, desarrollo de recursos humanos, compensación y beneficios, seguridad social, relaciones laborales y con empleados (Lopez et al., 2013). El recursos humanos es esencial a través de un buen proceso de selección, las correspondientes a la inducción del personal incorporando el diseño de la estructura organizacional, con sus respectivos manuales de funciones, de procedimiento, y políticas (Lopez et al., 2013).

La función de recursos humanos consiste en lograr seis propósitos esenciales:

- a) Definir qué personal es el que requiere la organización.
- b) Reclutar y contratar a las personas más adecuadas para la empresa.
- c) Retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización.
- d) Conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa.
- e) Remunerar y retribuir a las personas por sus aportaciones.



f) Lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo (La Importancia de los «Recursos Humanos», 2013).

Se debe tomar al recurso humano como un factor de gran relevancia en el crecimiento de las empresas porque es el que se encarga de planificar y aplicar los procesos necesarios y utilizar eficientemente los recursos y de esta forma garantizar su correcto funcionamiento y su permanencia en el mercado. El factor humano interviene de manera directa en el comportamiento organizacional, en el fortalecimiento de la cultura organizacional y en el desarrollo de la dinámica de la organización (Yáñez Sarmiento et al., 2018).

Existe una relación del departamento de recursos humanos con el resto de los departamentos, este puede ser de dos tipos; el primero es el asesoramiento, el cual surge cuando hay alguna cuestión a este respecto, el departamento de recursos humanos asesora al responsable directo de los mismos. El segundo corresponde a la Imposición de medidas, debido a que se presentan algunas decisiones que no se pueden dejar en manos de los responsables de cada área, ya que podría generar injusticias y desigualdades dentro de la organización, y lo que se pretende es llegar a un equilibrio que permita un clima agradable en la empresa (Lopez et al., 2013).

Las grandes empresas regularmente cuentan con departamentos bien estructuradas, donde manejan este importante aspecto. No obstante, las pequeñas y medianas empresas se encuentran desprovistas de tal apoyo, ya que muchas de las veces sus limitados recursos económicos deben orientarse hacia aéreas más urgentes. (Lopez et al., 2013). Los recursos humanos son una herramienta para el crecimiento y mejora en la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, por consiguiente, es importante contar con un recurso humano adecuado, eficiente y comprometido que contribuya a conseguir los objetivos y el éxito de la organización (Yáñez Sarmiento et al., 2018).

De cualquier forma, las empresas que procuran la eficiencia a través de sus trabajadores, pueden centrar todos sus esfuerzos en mejorar la calidad de los trabajadores contratados, así como en mejorar sus habilidades y capacidades de los actuales. De igual manera, las empresas pueden mejorar la calidad de sus colaboradores mediante un programa de capacitación y desarrollo tras ser seleccionados e incorporados (Garijo de Miguel, 2014).

### ***Gestión de la calidad en las organizaciones***

Tal y como apunta Zairi, (2002) la gestión de la calidad es definida como un sistema integrado, continuo y profesional basado en el compromiso de los empleados y la alta dirección y en colaboración con los clientes donde confluyen las necesidades de todos ellos. Por tanto, es un enfoque de sistemas y una parte integral de la estrategia corporativa; trabaja horizontalmente a través de todas las funciones y departamentos, involucra a todos los empleados y se extiende más allá de las fronteras de la empresa para incluir a clientes y proveedores (Camisón et al., 2009).

La gestión de la calidad integra dentro de un enfoque estratégico el tratamiento de la calidad en la empresa, y se sustenta en los principios de orientación al cliente, mejora continua, enfoque en las personas y visión global de la organización. La gestión de la calidad se encarga de coordinar, dirigir y controlar las actividades de la empresa partiendo desde un enfoque en el que debe prevalecer una cultura y una orientación hacia la calidad y la mejora continua (Camisón et al., 2009).

Una buena implementación de las prácticas de gestión de la calidad permite desarrollar una mejor comunicación interna, con una resolución de problemas más adecuada, reduciendo los errores. Todo esto contribuye a mejorar el desempeño financiero, tal y como han demostrado Demirbag et al., (2006).

La visión global de la empresa que promueve la gestión de la calidad y que involucra a

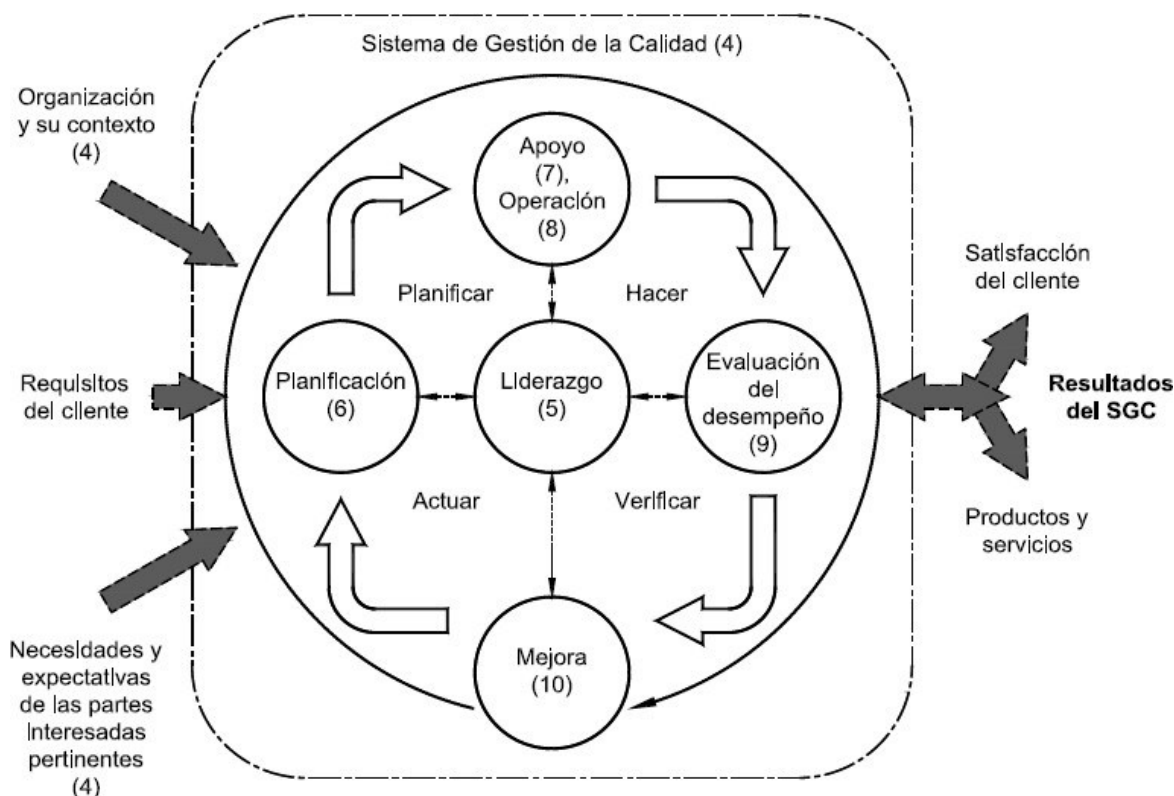
todos los miembros de la compañía muestra su carácter integrador; del mismo modo, la creación y transferencia de conocimiento dentro de la organización debe implicar a todas las partes y procesos de la empresa, adquiriendo y diseminando el conocimiento por toda la organización (Camisón et al., 2009).

Tanto en la gestión de la calidad como en la gestión del conocimiento es necesaria una cultura fuerte en la que todos los miembros de la organización se sientan implicados para poder desarrollar estos nuevos sistemas de gestión sin que se dé resistencia al cambio por parte de los integrantes de la compañía (Camisón et al., 2009).

Además, varios autores han propuesto que las herramientas del control de la calidad ayudan a los procesos de gestión del conocimiento (Camisón et al., 2009). Así, por ejemplo, en el trabajo de Lim et al., (1999) se relaciona el ciclo PHVA propuesto por Deming, (2000) con los procesos de la gestión del conocimiento anteriormente explicados. Este ciclo se basa en el seguimiento de cuatro pasos que conducirán a la organización hacia la mejora continua. Estos cuatro pasos son: planificación (P), hacer (H), comprobar (V) y actuar (A). Mediante la implementación del ciclo PHVA la empresa favorecerá la realización de las funciones de la gestión del conocimiento. A continuación, se muestra una representación de la estructura del sistema de gestión de la calidad basada en el ciclo PHVA.

**Figura 2**

*Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA*



Fuente: (ICONTEC, 2015).

Son varios los referentes que resaltan la importancia de ciertas variables que relacionan la utilización de sistemas de gestión de la calidad y el desempeño organizativo, de modo que sin su existencia el efecto directo de la implementación de sistemas de gestión de la calidad sobre el desempeño no es siempre positivo (Hendricks & Singhal, 1997).

Un Sistema de calidad sólido, con un buen funcionamiento, constituye un factor esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización, lo que permitiría lograr impactos de aporte económico, científico y social. La cultura en la organización puede llegar a facilitar o dificultar los cambios. Tanto los valores como las creencias, contenidas generalmente en la filosofía de la gestión, orientan a los trabajadores y les dan identidad, los

integran o los fraccionan, como miembros de una organización (Charón Durive, 2007).

### ***ISO 9001/2015***

La norma Internacional ISO 9001 se enfoca en conseguir la calidad en una organización mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad (SGC). En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual, le permite a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y además, permite acreditar su capacidad ante cualquier parte interesada. (NORMASISO, 2022).

Los requisitos especificados en la ISO 9000 son genéricos y aplicables a todas las organizaciones sin tener en cuenta el tipo y el tamaño. No obstante, la empresa debe definir y gestionar los procesos necesarios para asegurar que sus productos y/o servicios sean conformes con los requisitos del cliente (NORMASISO, 2022).

La identificación y gestión de los diferentes procesos empleados dentro de la organización, y particularmente las interacciones entre estos procesos se pueden referir como “gestión por procesos”. La norma ISO 9001 estimula la adopción de la gestión por procesos como medio de identificar claramente y gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad y las oportunidades para la mejora (NORMASISO, 2022). A continuación, se muestra una representación esquemática de los elementos de un proceso.

**Figura 3**

*Representación esquemática de los elementos de un proceso*



Fuente: (ICONTEC, 2015).

La implantación de una ISO 9001 es una estrategia de diferenciación de una empresa con respecto a las demás y una ventaja competitiva, demostrando que la gestión de la empresa se rige por los estándares de calidad que incorpora Norma ISO 9001 (NORMASISO, 2022)

Dentro de los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra: (1) la eficiencia en los procesos o actividades de la Empresa. (Mejora de Costes), (2) mejora sustancial en la satisfacción de los clientes, (3) es una herramienta de comunicación para mejora de la Imagen de la Empresa/marca, (4) aumenta el acceso al mercado, sin límites de fronteras (5) mejora de la comunicación interna, satisfacción de los trabajadores (NORMASISO, 2022).

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de

acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional (NORMASISO, 2022).

Uno de los obstáculos principales para la adopción de esta norma es el volumen de documentos y registros que se tiene que producir y controlar. Las obligaciones de la ISO 9001 con respecto a la “información documentada” se dividen en dos categorías: (1) Qué información hay que documentar o, dicho de otra manera, qué documentos y registros hay que producir, (2) Cómo hay que gestionar esta información documentada (Guillermo, 2017).

Los documentos que una organización debe producir para un sistema de gestión de la calidad varían en función de su tamaño y actividad, la complejidad de sus procesos e interacciones y la competencia de su personal. Básicamente, comprenden todos los documentos y registros necesarios para saber cómo proporciona sus productos y servicios a sus clientes de forma satisfactoria; verificar el cumplimiento de estos procedimientos; y demostrar que lleva a cabo un proceso de mejora continua de la calidad (Guillermo, 2017).

Esta información documentada incluye como mínimo el manual de calidad, los procedimientos o SOP (siglas en inglés de standard operating procedure), el registro de que los empleados están al corriente de los mismos, las no conformidades detectadas durante las auditorías y las acciones correctivas resultantes. También se puede exigir a la organización que documente los recursos de seguimiento y medición, la competencia de los empleados, que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y de que los productos y servicios son conformes con sus requisitos, la revisión de estos requisitos, el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, la liberación de productos y servicios, etc (Guillermo, 2017).

### **Referentes técnicos.**

Dentro de los requisitos de ISO 9001/2015, se encuentran algunas indicaciones que dan cuenta de que los recursos humanos son importantes para la mejora continua y los objetivos que

se pretenden lograr con la implementación de este. A seguir, se describirán los criterios que hablan de manera directa o indirecta sobre los recursos humanos y su control:

#### Numeral 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

### **Recursos**

#### ***Generalidades***

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;



- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

### ***Personas***

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

### **Competencia**

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, untrabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluarla eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

### ***Toma de Conciencia***

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

## Referentes legales

**Tabla 1**

*Normatividad relacionada con recursos Humanos en Colombia*

Norma	Descripción
Código Sustantivo del Trabajo (CST)	Reúne todas las normas que rigen en Colombia a las relaciones laborales.
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Trabajo Que por cuanto este decreto constituye un ejercicio de compilación de reglamentaciones preexistentes, los considerandos de los decretos fuente se entienden incorporados a su texto, aunque no se transcriban, para lo cual en cada artículo se indica origen del mismo.
Ley 1562 del 2012	Se modifica el artículo 13 del Decreto 1295 del sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Definiciones, afiliados al sistema de riesgos laborales, accidente de trabajo, enfermedad laboral, ingreso base de liquidación, monto de cotización, efectos de no pago, fortalecimiento de prevención de riesgos laborales en micro y pequeñas empresas, fondo de riesgos laborales, sanciones, omisiones en los reportes de accidente de trabajo,
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Durante la vigencia de la relación laboral deberán efectuarse cotizaciones obligatorias a los Regímenes del Sistema General de Pensiones por parte de los afiliados y empleadores, con base en el salario que aquéllos devenguen.
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Objeto, definición, conductas atenuantes, circunstancias agravantes, graduación, sujetos y ámbitos de aplicación, conductas que constituyen y no constituyen acoso laboral, medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, tratamiento sancionatorio, garantías contra retaliaciones, competencia, procedimiento sancionatorio, llamamiento en garantía, suspensión de la evaluación y calificación de desempeño laboral a la

---

víctima, sujetos procesales, caducidad.

---

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

---

Ley 762 de 2002 Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad

---

Resolución 2400 de 1979 Estatuto de Seguridad Industrial. Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Título II, Capítulo II Servicios de Higiene. Debe existir mínimo 1 baño por cada 15 trabajadores y separado por sexos, estos deben ser en materiales impermeables y de fácil limpieza.

---

Resolución 2013 de 1986 Se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez (10) o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución.

Artículo del 2 al 19: El número de representantes del comité estará compuesto por un número igual de empleados y empleado y funciones del comité de Medicina, Higiene y Seguridad industrial.

---

Decreto 1295 de 1994	<p>Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.</p> <p>Definición, objetivos, campo de aplicación, características, prestaciones asistenciales, prestación de los servicios de salud, prestaciones económicas, riesgos profesionales, accidente de trabajo, enfermedad profesional, origen de la enfermedad, accidente y la muerte, afiliados al sistema, protección a estudiantes, determinación de la cotización, obligatoriedad, base, monto y distribución de la cotización, ingreso base de liquidación, obligaciones del empleador y de los trabajadores, acciones de cobro, clasificación de la empresa, tablas de cotizaciones y de actividades económicas, reclasificación, responsabilidades en la prevención de riesgos, medidas especiales de prevención, estadísticas de riesgos profesionales, COPASO,</p>
Decreto 1772 de 1994	<p>Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.</p> <p>Campo de aplicación, afiliación, selección, continuidad, efectos, cambio de ARP, obligación del empleador, determinación de la cotización, obligatoriedad de la cotización, base y monto de cotización, tablas de cotización, autoliquidación, novedades, formularios, plazo de pago, acciones de cobro.</p>
Ley 776 de 2002	<p>Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.</p> <p>El presente decreto se aplica a los afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, organizado por el Decreto-Ley 1295 de 1994.</p>
Resolución 2346 de 2007	<p>Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.</p> <p>La presente resolución se aplica a todos los empleadores, empresas públicas o privadas, contratistas, subcontratistas, entidades administradoras de riesgos profesionales, personas naturales y jurídicas prestadoras o proveedoras de servicios de salud ocupacional, entidades promotoras de salud, instituciones prestadoras de servicios de salud y trabajadores independientes del territorio nacional.</p>
Resolución 652 de 2012	<p>Se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral literal b Artículo 83 de la Ley 9a de 1979 y el numeral 7 del artículo 6 del decreto 4108 de 2011.</p> <p>Conformación, periodo, funciones, cargos, reuniones, responsabilidades del empleador.</p>

Resolución 1356 de 2012	<p>Ampliación plazo establecido en la citada resolución 652 para que las empresas dispongan de más tiempo para realizar los procedimientos internos requeridos para conformación del comité de convivencia laboral.</p> <p>Conformación, reuniones, comité, transición</p>
Decreto 723 de 2013	<p>Afiliación al ARL para trabajadores independientes y trabajos de alto riesgo.</p> <p>Campo de aplicación, actividades de alto riesgo, selección de la administradora de riesgos, inicio y finalización de cobertura, documentos, novedades, cotización, liquidación, obligaciones del contratante y del contratista, exámenes médicos ocupacionales, actividades de promoción y prevención, estadísticas de accidentalidad.</p>
Decreto 472 de 2015	<p>Establece las multas y sanciones por incumplimiento de las normas en seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.</p> <p>Multas por infracción de las normas de seguridad y salud en el trabajo y riesgos y riesgos laborales</p>
Decreto 55 de 2015	<p>Se reglamenta la afiliación de estudiantes al Sistema General de Riesgos Laborales.</p> <p>Par asumir la obligación de afiliación a los estudiantes y pago de sus aportes al Sistema General de Riesgos Laborales que deban realizar prácticas o ejecuten trabajos que signifiquen una fuente de ingreso para la institución</p>
Ley 1755 de 2015	<p>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p>
Decreto 2353 de 2015	<p>Actualiza las reglas de afiliación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y crea el Sistema de Atención Transaccional.</p> <p>Agrupar, unificar y simplificar las reglas de afiliación a través de un sistema unificado y sistematizado de la información, que reduzca los trámites de afiliación al SGSSS y sus novedades y que eliminen las barreras que afectan el acceso a los servicios de salud de los afiliados</p>

Decreto 583 de 2016	<p>Contratación a través de terceros.</p> <p>Establece los lineamientos para la inspección, vigilancia y control sobre la tercerización laboral, para todas las modalidades de vinculación diferentes a la contratación directa del trabajador.</p>
Ley 1780 de 2016	<p>Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Impulsar la generación de empleo para los jóvenes entre 18 y 28 años de edad, sentando las bases institucionales para el diseño y ejecución de políticas de empleo, emprendimiento y la creación de nuevas empresas jóvenes, junto con la promoción de mecanismos que impacten positivamente en la vinculación laboral con enfoque diferencial, para este grupo poblacional en Colombia</p>
Ley 1846 de 2017	<p>Por medio de la cual se modifican los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Trabajo diurno es el que se realiza en el periodo comprendido entre las seis horas (6:00 a. m.) y las veintiún horas (9:00 p. m.).</p> <p>Trabajo nocturno es el que se realiza en el período comprendido entre las veintiún horas (9:00 p. m.) y las seis horas (6:00 a. m.).</p>
Resolución 970 de 2017	<p>Por la cual se desarrollan criterios para la aplicación de los factores valoración salarial de que trata el artículo 4o de la Ley 1496 de 2011. Los empleadores están obligados a garantizar a la mujer el pago del salario base que fue pactado y los otros complementos salariales o cantidades que junto con el salario base</p>
Resolución 312 de 2019	<p>Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</p> <p>Se aplica a todos los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y cooperativas, empresas de servicios temporales, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al SSS a los estudiantes afiliados al ARL, trabajadores en misión, a la policía nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las fuerzas militares.</p>

Resolución 2389 de 2019	<p>Se definen los lineamientos generales para la operación del sistema general de riesgos laborales - SGRL en el sistema de afiliación transaccional - SAT y se adopta el formulario de afiliación y traslado del empleador al Sistema General de Riesgos Laborales.</p> <p>La presente resolución tiene por objeto fijar las condiciones generales para la operación del Sistema General de Riesgos Laborales en el Sistema de Afiliación Transaccional (SAT), las reglas que deben cumplir quienes intervengan en la afiliación, el reporte de novedades y la disposición de la información relevante en relación con este, y adoptar el formulario de afiliación y traslado del empleador en el Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL).</p>
Decreto 1724 de 2021	<p>Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal.</p> <p>Fijar a partir del primero (1º) de enero de 2022 como Salario Mínimo Legal Mensual, la suma de UN MILLON DE PESOS (\$1.000.000).</p>
Decreto 1725 de 2021	<p>Por el cual se establece el auxilio de transporte.</p> <p>Fijar a partir del primero (1º) de enero de dos mil veintidós (2022) el auxilio de transporte a que tienen derecho los servidores públicos y los trabajadores particulares que devenguen hasta dos (2) veces el Salario Mínimo legal Mensual Vigente, en la suma de CIENTO DEICISIENTE MIL CIENTO SETENTA Y DOS pesos (\$117.172), que se pagará por los empleadores en todos los lugares del país, donde se preste el servicio público de transporte.</p>

Fuente: Elaboración propia

### **Aportes técnicos, tecnológicos o científicos del estudiante durante el desarrollo de la práctica:**

De acuerdo con la problemática presentada en la empresa ECOFUTURISTA SAS, donde se requería la estructuración del departamento de recursos humanos, debido a que este se encontraba con baja gestión, y siendo un requisito para la certificación en sistemas de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001/15, se procedió a dar las siguientes soluciones:

Un diagnóstico del cumplimiento actual de la empresa frente al cumplimiento legal y de la ISO 9001 en relación a recursos humanos (Ver Anexo 2). En esta se consideró que había un bajo

cumplimiento de las acciones encaminadas a garantizar un manejo adecuado del recurso humano.

Se elaboro un procedimiento de recursos humanos (Ver Anexo 3), que da garantía de la sistematización de las acciones para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y la ISO 9001/15 en relación a la gestión del personal, su contratación, garantías y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se elaboró toda la documentación asociada al procedimiento de recursos humanos, la cual permite llevar una trazabilidad y evidencias de las acciones realizadas a recursos humanos. En total, fueron 21 documentos elaborados entre los que se encuentran mayormente formatos, direccionamiento estratégico y políticas (Ver del Anexo 4 al 24). Lo anterior da cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de recursos humanos y a los criterios de la ISO 9001/15 en sus numerales 5.3, 7.1, 7.2 y 7.3.

Fueron elaborador tres indicadores de seguimiento para el procedimiento de recursos humanos (Porcentaje de rotación de colaboradores (Ver Anexo 25), Porcentaje de ejecución de capacitaciones (Ver Anexo 26) y Cobertura de exámenes médicos ocupacionales de ingreso (Ver Anexo 27), con el fin de garantizar su trazabilidad y mejora continua.

Fueron socializados los resultados a los colaboradores de la empresa con el fin de ir formalizando el procedimiento de recursos humanos (Ver Anexo 28).



## **Conclusiones**

Se consiguió planificar el departamento de recursos humanos para la empresa ECOFUTURISTA SAS, quedando alineado con la normatividad legal vigente y bajo los estándares de la norma ISO 9001/2015.

El diagnóstico de la empresa ECOFUTURISTA SAS, demostró una baja aplicación de procedimientos en el ámbito de recursos humanos y el desconocimiento de los colaboradores frente a los deberes y derechos que tienen por ser trabajadores de la empresa.

Se consiguió elaborar veintiún documentos relacionado con el departamento de talento humano, dando garantía del cumplimiento de la legislación vigente y la norma ISO 9001/2015.

Se realizó la socialización del procedimiento de recursos humanos a la alta dirección y a los colaboradores de ECOFUTURISTA SAS, permitiendo la comunicación de lo establecido y siendo un primer paso para la formalización y mejora continua de este proceso.

El departamento de recursos humanos se hace imprescindible en el desarrollo empresarial de ECOFUTURISTA SAS, dando garantías a los trabajadores y beneficios a la empresa como la ventajas competitivas y fortalecimiento empresarial.

### **Recomendaciones**

Llevar a cabo todo lo planificado en el procedimiento de recursos humanos, pues es garantía del cumplimiento normativo y de aplicación de la ISO 9001.

Realizar un proceso de contratación adecuado para los nuevos trabajadores y mejorar las hojas de vida de los trabajadores que ya se encuentran laborando.

Delegar un responsable del departamento de talento humano con el fin de que pueda dar cumplimiento a lo establecido en los documentos creados, además que realice el seguimiento y evaluación de los indicadores establecidos de manera periódica.

## Glosario

**Departamento de Recursos Humanos:** El departamento de recursos humanos dentro de una empresa, se encarga de la gestión y la administración del personal, en sus orígenes esta parte de la administración se encargaba de funciones de la administración de personal, ahora con el pasar de los años, se ha ido encargando progresivamente de funciones que se relacionan con la misión del personal (Delgado, 2008).

**Documento:** Se define como la información (datos significativos) y su medio de soporte. Un documento puede estar escrito, en vídeo, muestra física, en plano, programa de computadora o de otra manera (ICONTEC, 2015).

**Gestión de la Calidad:** la gestión de la calidad es definida como un sistema integrado, continuo y profesional basado en el compromiso de los empleados y la alta dirección y en colaboración con los clientes donde confluyen las necesidades de todos ellos. Por tanto, es un enfoque de sistemas y una parte integral de la estrategia corporativa; trabaja horizontalmente a través de todas las funciones y departamentos, involucra a todos los empleados y se extiende más allá de las fronteras de la empresa para incluir a clientes y proveedores (Camisón et al., 2009).

**Gestión Integral de Residuos Sólidos:** Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables (Minvivienda, 2013).

**ISO 9001:** En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual, le permite a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y además, permite acreditar su capacidad ante cualquier parte interesada.

(NORMASISO, 2022).

**Procedimiento:** Es una forma concreta para realizar una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir de una manera concreta, y se especifica cómo sucede, lo que se tiene es un procedimiento (ICONTEC, 2015).

**Proceso:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La clave para un proceso es la entrada, se llevan a cabo una serie de actividades utilizando esa entrada, después se crea una salida (ICONTEC, 2015).

**Registro:** Se define como un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos (ICONTEC, 2015).

### Bibliografía

- Camisón, C., Boronat-Navarro, M., Villar López, A., & Puig-Denia, A. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D*. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/33356>
- Charón Durive, L. (2007). IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. *Ciencia en su PC*, 5, 87–95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>
- Delgado, S. (2008). *Recursos Humanos: Administración y Finanzas* (p. 23). Editorial Paraninfo.
- Deming, W. E. (2000). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study. <https://books.google.com.co/books?id=LA15eDIOPgoC>
- Demirbag, M., Lenny Koh, S. C., Tatoglu, E., & Zaim, S. (2006). TQM and market orientation's impact on SMEs' performance. *Industrial Management & Data Systems*, 106(8), 1206–1228. <https://doi.org/10.1108/02635570610710836>
- Garijo de Miguel, S. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/5981>
- Guillermo. (2017). *La gestión documental en la norma ISO 9001*. Nosturi. <https://nosturi.es/2017/05/23/gestion-documental-iso-9001/>
- Hendricks, K. B., & Singhal, V. R. (1997). Does Implementing an Effective TQM Program Actually Improve Operating Performance? Empirical Evidence from Firms That Have Won Quality Awards. *Management Science*, 43(9), 1258–1274. <http://www.jstor.org/stable/2634637>
- ICONTEC. (2015). *NTC-ISO 9001* (pp. 1–47). ICONTEC. *La Importancia de los «Recursos*

- Humanos*». (2013). Escuela de Organización Industrial.  
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rrhh/#comments>
- Lim, K. K., Ahmed, P. K., & Zairi, M. (1999). Managing for quality through knowledge management. *Total Quality Management*, 10(4–5), 615–621.  
<https://doi.org/10.1080/0954412997596>
- Lopez, L. H., Reyna, C., & Hernández, F. X. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores (p. 185). Servicios Académicos Intercontinentales SL. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2013i1859.html>
- Minvivienda. (2013). Decreto 2981 de 2013 (pp. 1–44). Minvivienda.  
<https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-08/decreto-2981-de-2013-reglamentario-del-servicio-publico-de-aseo.pdf>
- Montalván, G. C. (1999). Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa (1a.). Libros librones libritos y librazos.
- NORMASISO. (2022). ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NORMAS ISO. <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Pino, M. . (2008). Recursos Humanos (p. 29). Editorial Editex S.A.
- Yáñez Sarmiento, M. M., Yáñez Sarmiento, J. R., & Morocho Espinoza, J. M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador . In *Revista Universidad y Sociedad* (Vol. 10, pp. 89–93). scielocu .
- Zairi, M. (2002). Beyond TQM implementation: the new paradigm of TQM sustainability. *Total Quality Management*, 13(8), 1161–1172. <https://doi.org/10.1080/09544120200000011>

## Anexos

### Anexo 1

#### *Enlace de anexos*

<p>Anexo 1 Evaluación Inicial del SG-SST ECOFUTURISTA Anexo 2 Informe Diagnóstico Ecofuturista</p> <p>Anexo 3 Procedimiento de Recursos humanos Anexo 4 Reglamento Interno de Trabajo</p> <p>Anexo 5 Política de Manejo de Datos Personales Anexo 6 Código de ética y conducta</p> <p>Anexo 7 Organigrama Anexo 8 Matriz de EPP</p> <p>Anexo 9 Programa y control de capacitaciones</p> <p>Anexo 10 Instructivo de elementos de protección personal EPP</p> <p>Anexo 11 Consentimiento informado para participar en desarrollo del SG-SST Anexo 12 Formato consentimiento informado medicina preventiva y del trabajo Anexo 13 Formato Evaluación de Desempeño Laboral</p> <p>Anexo 14 Solicitud permiso de trabajo Anexo 15 Evaluación inducción</p> <p>Anexo 16 Formato guía de inducción del puesto de trabajo Anexo 17 Test de preingreso</p> <p>Anexo 18 Acta de entrevista laboral Anexo 19 Entrega EPP</p> <p>Anexo 20 Formato de requisición de personal Anexo 21 Perfil del cargo</p> <p>Anexo 22 Base de datos y control de colaboradores Anexo 23 Solicitud de anticipos</p> <p>Anexo 24 Autorización para el tratamiento de datos personales Anexo 25 IND030 rotación personal.xlsm</p> <p>Anexo 26 IND032 cumplimiento capacitaciones.xlsm Anexo 27 IND031cobertura exámenes ingreso.xlsm Anexo 28 lista asistencia</p>
<p style="text-align: center;">Los anexos se encuentran la siguiente URL:</p>
<p style="text-align: center;"><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1I2-_dMo4K1BRmkwHA7QePVwsorxFTRZH?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1I2-_dMo4K1BRmkwHA7QePVwsorxFTRZH?usp=sharing</a></p>