

**DIAGNOSTICO DEL TALENTO HUMANO EN LA FUNDACIÓN CENTRO VIDA Y
BIENESTAR DE ANCIANO SAN VICENTE DE PAÚL DE ROLDANILLO VALLE 2021**

Cristian Camilo Castañeda Fernández

Universidad del Valle – Sede Zarzal

Facultad Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

2021

**DIAGNOSTICO DEL TALENTO HUMANO EN LA FUNDACIÓN CENTRO VIDA Y
BIENESTAR DE ANCIANO SAN VICENTE DE PAÚL DE ROLDANILLO VALLE 2021**

Cristian Camilo Castañeda Fernández

**Proyecto de grado modalidad asesoría y consultoría presentado como requisito para optar
al título de administrador de empresas**

Directora

Luz Marina Santa

Universidad del Valle – Sede Zarzal

Facultad Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3. JUSTIFICACION	6
4. OBJETIVOS	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
5. METODOLOGÍA	9
6. MARCO REFERENCIAL	10
MARCO TEÓRICO	10
Principales teorías de la gestión del talento humano	10
7. MARCO CONCEPTUAL	14
Definición marco conceptual	14
Organización	15
8. ESTADO DEL ARTE	21
9. MARCO LEGAL	25
10. MARCO GEOGRÁFICO	25
Ubicación	29
Economía	29
11. MARCO CONTEXTUAL	30

Inicios _____	30
Inicio como fundación _____	30
Misión _____	30
Visión _____	30
Estructura orgánica _____	31
Objeto social de la fundación _____	31
12. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO DENTRO DE LA FUNDACIÓN SAN VICENTE DE PAUL EN ROLDANILLO VALLE _____	33
13. MATRIZ DE MARCO LÓGICO _____	46
14. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y PERFILES DE CARGO _____	48
15. ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO Y PERFILES DE CARGO _____	63
16. DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA HERRAMIENTA A IMPLEMENTAR _____	64
17. CONCLUSIONES _____	66
18. RECOMENDACIONES _____	67
19. ANEXOS _____	68
20. BIBLIOGRAFÍA _____	84

21. WEBGRAFIA	85
---------------	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura orgánica.	31
Figura 2. Matriz Vester.	42
Figura 3. Explicacion de cuadrantes.	42
Figura 4. Árbol de problemas.	44
Figura 5. Árbol de soluciones.	45
Figura 6. Organigrama propuesto de acuerdo al diagnóstico.	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fortalezas y debilidades.	35
Tabla 2. Matriz de cruce de variables (DOFA).	36
Tabla 3. Definición del problema	39
Tabla 4. Ficha técnica.	39
Tabla 5. Análisis racional.	39
Tabla 6. Matriz Vester.	40
Tabla 7. Matriz de consistencia	40
Tabla 8. Matriz de consistencia.	41
Tabla 9. Cruce de variables	41
Tabla 10. Clasificación de problemas.	43
Tabla 11. Matriz de marco logico.	46
Tabla 12. Perfil de gerente general.	49
Tabla 13. Perfil de contador.	51
Tabla 14. Perfil de enfermería.	53
Tabla 15. Perfil de psicología.	55
Tabla 16. Perfil de personal de apoyo – aseo.	57
Tabla 17. Perfil de personal de apoyo – cocinero.	59
Tabla 18. Perfil de personal de apoyo – publicista.	61

1. INTRODUCCIÓN

Toda organización tiene como característica el ser eficaz y eficiente teniendo en cuenta sus habilidades distintivas y productivas. Sin embargo, La globalización ha hecho que también se tenga en cuenta los recursos humanos como una de las prioridades si se quiere tener un enfoque centralizado de la mejoría junto con el desarrollo de las personas que comparten la misionalidad de la organización.

Esta misma globalización ha causado que los negocios se expandan de manera mucho más rápida, mientras la incertidumbre implicada en gestionar estos proyectos se incrementa; por tal razón, las compañías han buscado reducir estos factores de riesgo mediante la gestión del talento humano teniendo en cuenta elementos como reclutamiento y selección del personal adecuados para las diferentes competencias y ámbitos a tratar en los proyectos.

En Colombia la gestión del talento humano se ha centrado en 3 grandes aspectos netos de modernización los cuales son: gestión de la producción, organización de la producción y gestión de los recursos humanos (Cárdenas, 1999).

Basándose en estas prácticas generales se han hecho ejercicios menores en términos de: selección, formación, planes de carrera, remuneración y evaluación de desempeño. Cabe aclarar que en las medianas empresas hay una ausencia de la integralidad entre las prácticas de recursos humanos y la estrategia empresarial misional (Calderón, 2006). En contraste, esta relación si existe en las macroempresas de Colombia.

Otro aspecto importante del desarrollo de la gestión humana en Colombia es la capacitación del personal para laboral en un puesto de trabajo específico: más del 41% del personal no tiene un horizonte en el cual basar sus funciones al ingresar a un cargo, haciendo hincapié en que este porcentaje está basado en personal que no permanece en el puesto más de un año laboral (Corpes, 1995)

Ahora, el estudio de la gestión humana en Colombia ha sido insipiente y reducida, hay poco conocimiento relevante con relación a avances internacionales, no se tiene un repositorio regional o departamental de las necesidades de las empresas para con su personal, se han desarrollado tres (3) pensamientos en los cuales se han basado, ellos son: La Sociología, la Humanística y la Estratégica.

La Gobernación del Valle del Cauca ha realizado planes para la gestión del talento humano mediante el ciclo de vida del trabajador: Ingreso, desarrollo y retiro.

Con estos lineamientos se han generado planes como: Plan Anual de Vacantes y Plan de Previsión de Recursos Humanos (*Plan estratégico de talento humano, gobernación del Valle del Cauca, 2020*).

El ancianato San Vicente de Paul en Roldanillo Valle del cauca busca promover el bienestar de sus empleados y mejorar los procesos en su gestión de talento humano, estructurando una investigación teniendo en cuenta la información de sus usuarios, empleados e involucrados, que genere una visión de los puntos fuertes de la organización y que puedan ser potenciados para mejorar su servicio a la comunidad.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad toda empresa debe procurar el desarrollar estrategias para evaluar a sus trabajadores, mejorar sus procesos y/o simplemente conocer los intereses que tienen sus empleados, clientes y accionistas frente a cualquier aspecto físico, misional, estructural, productivo, comportamental y social.

El diagnóstico del talento humano permite evaluar de manera constante el personal; teniendo en cuenta cualquier aspecto que pueda ser un factor de riesgo o por otra parte uno que impulse los objetivos a largo o corto plazo que se puedan tener, es importante entender que como empresa no solo se debe buscar el beneficio de la alta gerencia o de los accionistas sino también de los empleados; que ellos alcancen un desarrollo profesional y emocional dentro de la función que ejercen, esto hace que como empleado se cree un apego y por consiguiente la organización desarrolle una identidad corporativa que tenga como habilidad distintiva el desarrollo del empleado. Un empleado satisfecho en sus necesidades (profesionales, psicológicas, emocionales, etc.) será una fuerza laboral mucho más entregada a la organización. *Teoría de la motivación personal - Abraham Maslow.*

A nivel mundial el desarrollo laboral sigue la constante de motivar y ayudar al empleado a expandir sus conocimientos y capacidades, tener no solo como meta el mejorar dentro de la organización, sino el tener una visión global de que las habilidades que está aprendiendo y desarrollando dentro de la organización son y serán útiles para cualquier empresa donde se disponga en un futuro, esto eleva al trabajador y le remueve el pensamiento de que debe quedarse en el puesto indefinidamente y lo motiva a buscar nuevos retos.

En Colombia se muestran diferentes nociones sobre la evaluación del desempeño laboral que muestran la falta de calidad dentro del proceso, existen herramientas que miden su ejercicio profesional, algunos de estos no son aplicadas dentro del contexto correcto, por otra parte la informalidad que enfrenta el país ha sido un problema que se opone a la calificación del personal debido a la alta rotación del mismo después de un tiempo corto, esto usado como herramienta para evitar impuesto o pagos en contratos por mayor tiempo. Otro factor en el cual se ha debatido mucho es la selección correcta del personal para un cargo, en este aspecto los funcionarios públicos han tenido muchos interrogantes sobre sí se realizan procesos correctos en la entrega de cargos de acuerdo a competencias claras mas no por relaciones sociales. *“El sistema de*

evaluación del desempeño laboral en Colombia: un caso de alta formalización con baja institucionalización”. JAIRO ENRIQUE RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ (AÑO)

Dentro del departamento del Valle del Cauca, se han realizado investigaciones e informes de desempeño a cierta población que labora dentro del ámbito público, el cual presenta una capacitación positiva dentro del personal hacia los cargos administrativos. **INFORME FINAL DE RESULTADOS “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO” NATALIE DEL ROSARIO GONZALEZ CASTRO subdirector Administrativo para Personal y Carrera Administrativa (2019)**

El centro de vida San Vicente de Paul en Roldanillo Valle del Cauca es una fundación sin ánimo de lucro que presta el servicio a adultos mayores del municipio brindándoles refugio y una forma digna de continuar con su vida.

Se obtuvo información con la gerente y la auxiliar administrativa sobre el manejo del talento humano y la necesidad que tiene la organización de realizar un diagnóstico.

Entre las situaciones que se identificaron están:

- A)** Falta de personal de salud (médicos y enfermeras)
- B)** Falta de un cargo de apoyo que pueda disminuir la carga de la auxiliar administrativa
- C)** Falta de equipos médicos
- D)** Falta de una herramienta para evaluar el desempeño de los trabajadores.
- E)** Falta de comunicación efectiva.
- F)** Los perfiles de cargo están desactualizados.

No obstante, también surgieron algunas características positivas que posee la organización. Por ejemplo:

- A)** La fundación cuenta con una planta física amplia con zonas verdes apropiadas para que los usuarios tengan la oportunidad de desarrollar diferentes actividades.
- B)** Donaciones desde el gobierno local y de diferentes entidades privadas.
- C)** Los empleados se destacan por ser muy comprometidos a su labor
- D)** Los empleados se encuentran motivados.

La organización busca principalmente un diagnóstico que pueda evidenciar la necesidad de evaluar el desempeño de sus trabajadores y a su vez actualizar los procesos de selección, capacitación y los perfiles de cargo. Su mayor objetivo es poder evaluar a su plantel con más

frecuencia y tener esa información al alcance de la alta gerencia para así establecer estrategias que sean mucho más efectivas a corto y a mediano plazo.

Pregunta de investigación

Es importante realizar un diagnóstico del talento humano de la fundación Centro de vida San Vicente de Paul como medio para evaluar la necesidad de la aplicación de una herramienta de desempeño laboral.

Se destacan algunos interrogantes para la elaboración del objetivo general y son:

- A) ¿Cuál es la situación actual de la organización?
- B) Cuáles son los aspectos positivos y negativos cuenta la organización
- C)Cuál es el factor de riesgo más alto de la organización
- D) ¿Con que herramientas cuenta la organización para evaluar a su talento humano? ¿ha realizado una evaluación recientemente?

3. JUSTIFICACION

En la actualidad se busca en cada una de las organizaciones sin importar el propósito que esta tenga que sea sostenible y que pueda generar ganancias para sus accionistas o simplemente pueda contribuir al desarrollo profesional y humano de los involucrados (stakeholders) esto sin importar que sea un producto o que genere un servicio a la sociedad en la que se envuelve, siempre como organización es importante como fundamento el generar plusvalía.

El diagnosticar es importante y a su vez es prioritario para tener un desarrollo, si una empresa no realiza un control constante de su talento humano, de las carencias que presenta y a su vez de las expectativas que tiene los mismos mientras realizan su actividad laboral es muy probable que su ciclo no avance y que por consiguiente no tenga un desarrollo ni corporativo y mucho menos financiero.

La presente investigación surge desde la necesidad de enfocar las empresas sin ánimo de lucro en generar ganancias para no depender exclusivamente en los recursos que pueden entrar desde la normatividad gubernamental o por las entradas que puedan recibir por el sector privado. si esto se realiza teniendo en cuenta una información clara y precisa del sector donde se emplea la organización, podría generar las ganancias necesarias para poder convertirse en una empresa que no solo sobreviva para generar un servicio a la comunidad sino para fomentar una marca que compita en calidad frente a la posible competencia personalizada. Para esto es necesario identificar factores positivos o negativos de la organización y el proponer estrategias de choque para después implementar proyectos a corto o mediano plazo que busquen el cumplir con el fundamento de toda organización, generar ganancias o controlar de mejor forma los recursos.

En la investigación como primera medida se genera un diagnóstico de la situación inicial de toda empresa, este con el fin de conocer cuáles son los factores que puede usar la misma para impulsar y enfocar un direccionamiento específico en generar ganancias, mejorar la calidad del servicio, producto y controlar las actividades para evaluar el desempeño de la fuerza laboral.

El elegir instrumentos que puedan reunir la información necesaria para guiar los esfuerzos que se planifican también es un punto a tener en cuenta para un desarrollo eficaz de los objetivos a corto o a largo plazo de cada organización.

La investigación busca entregar a la organización y a la comunidad un instrumento que pueda ser usado por cualquier empresa que preste un servicio que tenga como objetivo el mejorar sus procesos o simplemente el identificar en que está fallando y poder fomentar estrategias

significativas con la ayuda de su capital humano, a su vez de poder brindarles a estos últimos funciones más claras y canales de retroalimentación eficiente.

Por otra parte, esta investigación promueve el trabajo social, el trabajo con pequeñas organizaciones que hacen parte también del espectro económico que pocos profesionales en la administración ven como prioritario por no generar altos ingresos por encima del trabajo humano y por último a humanizar la profesión del administrador no solo como un cargo que genere control sino también calidad de vida.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar un diagnóstico del talento humano en la Fundación Centro vida y Bienestar de Ancianos San Vicente de Paúl de Roldanillo Valle del Cauca periodo 2021.

Objetivos Específicos

- Determinar factores positivos y negativos del talento humano en la fundación Centro vida y bienestar de Ancianos Vicente de Paul
- Describir las actividades, competencias, saberes necesarios para la selección del personal y perfiles de cargo.
- Proponer la aplicación de una herramienta para evaluación del desempeño laboral.

5. METODOLOGÍA

La investigación requiere unos mecanismos claros para la elaboración de una buena entrega, para el trabajo que se desarrolla en la Fundación Centro y Vida San Vicente de Paul, se tiene un enfoque mixto donde se tienen en cuenta datos cualitativos y cuantitativos los cuales nos darán unos hallazgos de carácter práctico basados en teorías administrativas comúnmente enunciadas en el ámbito académico.

Para el análisis de datos, el enfoque a usar es el descriptivo, el cual solo tiene como efecto el medir y describir patrones de comportamiento basándolos en teorías administrativas ya confirmadas y vistas dentro del recorrido académico, estos patrones dan avances sobre los hallazgos a entregar y dar un pronóstico simple a lo que puede llegar a suceder.

Para la recolección de datos se tienen en cuenta como herramienta primaria la obtención de datos mediante la observación y a la obtención de datos por comunicación precisa con los cargos de gerencia y auxiliar administrativo, esto debido a la poca disponibilidad de recursos como visitas o realizaciones de encuentros por motivos de Bioseguridad por la pandemia. Estos datos por lo general cualitativos son obtenidos y usados para la elaboración de diagnósticos, planes de trabajo y propuestas de acción.

dentro de la recolección de datos se usa la entrevista como medio principal, teniendo en cuenta que la obtención de la información por cuestiones de bioseguridad es de difícil acceso, solo se puede adquirir mediante un canal de comunicación digital, los cargos de mediana autoridad como la auxiliar administrativa es un punto de referencia a lo que la organización busca obtener con la propuesta de investigación y da puntos clave sobre las falencias y aspectos positivos que se evidencian actualmente.

6. MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

Principales teorías de la gestión del talento humano

Teoría “X” e “Y” de McGregor (1960).

McGregor explica en esta teoría de comportamiento en que los empleados de una organización requieren de una autoridad en la que se fuerce al trabajador a realizar su función o funciones de acuerdo al cargo, este empleado siempre es irresponsable y se deben emplear castigos para así cumplir con los objetivos, por último, este empleado solo busca la seguridad de su puesto y tiene poca ambición para mejorar en su desarrollo profesional, este pensamiento tiene como nombre teoría “X”

Por otra parte, la teoría “Y” del comportamiento de los trabajadores expresa que no es necesario una coacción o una amenaza para cumplir con los objetivos o metas propuestas ni mucho menos para promover el esfuerzo de los empleados, este pensamiento muestra al empleado como un ser creativo, imaginativo y dispuesto a usar su ingenio para resolver sus problemas en la organización.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow. *Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow*

En esta teoría del comportamiento se explica que el ser humano existe bajo una jerarquía de necesidades que debe o procura satisfacer:

- Fisiológicas: hambre, sed, sexo, refugio entre otras necesidades físicas
- Seguridad: Incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional
- Sociales: se refiere el afecto, la aceptación y la amistad.

- Estima: enfoca las necesidades en internas (autoestima, autonomía) y algunas necesidades externas como (estatus, reconocimiento)

Por último, tenemos la autorrealización: se enfocan en la necesidad de crecer y lograr el desarrollo del potencial.

La teoría nos explica que el ser humano busca satisfacer estas necesidades, a su vez estas necesidades (ordenadas de forma ascendente respectivamente) nos muestran una pirámide de necesidades donde la primarias serían las fisiológicas y las de autorrealización las ultimas a satisfacer por el ser humano, algo más que es importante Maslow explica en esta teoría que el ser humano no podrá satisfacer estas necesidades en un orden aleatorio es decir, es necesario llevar el orden anteriormente enunciado.

La teoría de los impulsos motivacionales. *Fabian Balbuena, Teoría McClelland. Cluster mexicano de comercio 2020*

Esta teoría expuesta por David C. McClelland de la universidad de Harvard muestra al ser humano como un recipiente de impulsos motivacionales de acuerdo al ambiente cultural (familia, escuela, religión y libros) en donde viva, estos impulsos (afectan la forma en la que constituyen su trabajo y como enfrentan la vida. McClellan centro 3 impulsos principales 1) la motivación del logro: motivación por buscar y alcanzar logros 2) motivación hacia la afiliación: motivación por relacionarse socialmente y 3) motivación al poder: por cambiar personas y situaciones.

La teoría de los factores motivacionales de Hezberg.

La teoría propone dos niveles de necesidades, los factores de higiene que evitan la falta de satisfacción, pero no motivan, entre los cuales están: la administración y las normas de una compañía, la supervisión, los salarios, las relaciones y las condiciones de trabajo. El segundo tipo

son los motivacionales que incluyen la realización, el reconocimiento, las responsabilidades, los ascensos y el trabajo mismo.

El modelo E-R-G de Alderfer.

Clayto Alderfer desarrolló a partir del estudio de Maslow una jerarquía diferente de necesidades la cual está enfocada en superar sus debilidades. El indicó que los trabajadores actúan para modificar tres (3) tipos de necesidades a) de existencia: compuestas por las necesidades fisiológicas y de seguridad, se satisfacen por los derechos laborales (prestaciones, seguridad del puesto) b) de relación: implica sentirse aceptado y entendido por las personas que lo rodean dentro y fuera del trabajo c) de crecimiento: en las cuales la autorrealización y la estima.

Teoría del establecimiento de metas.

Edwin Locke propuso que para los trabajadores es importante el tener una meta que sea fuente y motive su trabajo, también explica que las metas específicas demuestran que tanto esfuerzo el trabajador debe realizar y a su vez las metas con objetivos difíciles sí son aceptadas por el personal harán que el mismo tenga un desempeño más alto. Por último, le da mucha importancia a la retroalimentación y al apoyo que puede dar la organización al empleado.

Teoría “Z”.

William Ouchi y su colaborador Richard Pascale desarrollan esta teoría basándose principalmente en la teoría “Y” de MacGregor. Esta teoría “Z” o también llamada “métodos japones”, muestra al trabajador como un ser de relaciones humanas que no puede desligar su vida laboral con su vida emocional, por eso mismo involucra competencias como: el trabajo en

equipo, la confianza, el trabajo de por vida, y la toma colectiva de decisiones. Todo lo anterior con el objetivo de mejorar el rendimiento del recurso humano y así mismo conseguir mayor productividad empresarial. Esta teoría es una visión más humanista en la cual la empresa se compromete más con sus empleados.

7. MARCO CONCEPTUAL

Definición marco conceptual

El marco conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación *Tafur, (2008)*.

Talento.

El talento humano hace referencia a las capacidades que tiene una persona para ejercer una actividad, tiene una relación con la faceta actitudinal y la inteligencia de la persona.

Definición de talento.

“La suma de las habilidades de una persona... sus dones intrínsecos, aptitudes, conocimiento, experiencia, inteligencia, su juicio, actitud, carácter. También incluye su habilidad para aprender y crecer”. *McKinsey, 1998*

Gestión.

La gestión como el medio para desarrollar los talentos y aptitudes que tiene un individuo o un grupo, tiene en cuenta las metas u objetivos a realizar de acuerdo a lo que quiere lograr.

Definición de gestión.

“La gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente” *Frederick W. Taylor, (1994)*

A su vez uno de los mayores contribuyentes a la teoría clásica de administración ve la gestión como un proceso articulado entre cinco (5) elementos claves: planeación, organización, dirección, coordinación y control. *Fayol, (1969)*”

Gestión del talento humano.

La gestión del talento humano es la serie de herramientas se puede usar para potencial el talento que tiene un ser humano, es en si el mecanismo para fomentar que cada individuo pueda estar en el lugar donde sus aptitudes serán más beneficiosas para la sociedad o grupo de trabajo donde se desenvuelva y a su vez pueda sentir que mejora constantemente.

Definición de la gestión del talento humano.

“Se define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas, recursos. Incluidos reclutamientos.

Selección. Capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Idalberto Chiavenato, (2009)

“Se define la gestión del talento humano como una fuerza que enfoca positivamente el rendimiento empresarial y la productividad de una organización, así mismo la gestión promueve el desarrollo de los trabajadores que se considere que tienen más talento para las diferentes áreas y de acuerdo a las funciones necesarias a ejercer, *David Watkins, (1998)*

Organización

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

Una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

La organización usualmente cuenta con normas (formales o informales) que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo. Cuenta con algunos componentes esenciales: Un grupo de personas que interactúan entre sí, Un conjunto de tareas o actividades que se realizan de forma coordinada con el fin de alcanzar algún objetivo,

Objetivos y metas, Recursos o materiales y por último, Normas o convenciones que definen la relación de las personas y su rol en la organización. *Paula Nicole Roldán (07 de enero, 2017)*

Relación Humana.

Las relaciones humanas son vínculos que se generan entre las personas, pueden ser espontaneas o vínculos permanentes. La comunicación verbal, no verbal, la empatía y la capacidad de escuchar a otros determinan los parámetros para garantizar estas relaciones.

Es inevitable para el ser humano el interactuar con otras personas (ser social) sí no cuenta con estas habilidades tendrá dificultades para desenvolverse en su entorno.

La necesidad del ser humano para vivir en comunidad y de relacionarse. Un individuo puede sentirse muy solo al estar rodeado por muchas personas. Por otra parte, puede el mismo sentirse rodeado de compañía al estar viviendo sola.

Las relaciones humanas se dividen en a) relaciones primarias: las que carecen de un interés o una necesidad previa para que la relación se lleve a cabo (el amor, el afecto) por ejemplo las relaciones amorosas o las amistades; b) las relaciones secundarias: son las relaciones que no se basan en un vínculo afectivo, sino que hay un enfoque de utilidad o conveniencia. Por ejemplo, las relaciones laborales entre jefe y empleado, un doctor y su paciente.

Las relaciones humanas tienen como objetivo el desarrollo del individuo para que pueda alcanzar una mejor calidad de vida en sociedad. "Relaciones Humanas". *María Estela Raffino, (2020)*

Recursos humanos.

Los recursos humanos (RRHH) son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentran dentro (o vinculado directamente) de una organización, sector o economía. También, en la administración de empresas, hace referencia a la gestión que se hace de los trabajadores dentro de una organización determinada.

Los recursos humanos son el conjunto de trabajadores, de empleados, que posee una organización, un determinado sector, así como una economía en su conjunto. Cualquier persona física que posea una vinculación a una organización, sector o economía, se considera un recurso humano. A su vez, dentro de la administración de empresas, el concepto hace referencia a la gestión que la empresa realiza con sus trabajadores. Desde la contratación hasta el despido, es tarea del departamento de recursos humanos. *Francisco Coll Morales, (2020)*

Gestión.

La gestión es una serie de tareas que se realizan para cumplir un fin planteado con antelación. La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias. Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso. Por ejemplo, cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado está gestionando su tiempo.

Para ejercer una gestión desde el campo empresarial existen estos pasos: a) Planificación: donde se fijan objetivos a corto o a largo plazo b) organización: se determinan los procedimientos y estrategias c) dirección: se pone en marcha lo planeado en la organización d) control: se muestran resultados de lo que se ha hecho en la dirección y se trazan planes para cumplir las metas que no se han logrado. *Guillermo Westreicher, (2020)*

Talento humano.

Es la capacidad de las personas de comprender de manera inteligente la manera de resolver un determinado problema mediante una serie de habilidades, destrezas y experiencias. A raíz de este concepto puedes trabajar la gestión de talento humano *Desirée Puchades, (2019)*

Competencia.

Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo. No solo incluyen aptitudes teóricas, sino también definen el pensamiento, el carácter, los valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas.

Las competencias son adquiridas mediante el aprendizaje y la formación de las personas; son una herramienta fundamental para el ejercicio en el campo donde son necesarias dichas competencias. Combinan las destrezas y la capacidad en desempeñar una función de formas efectivas y transversales en el tiempo, generalmente definidas en el ámbito profesional o de producción. *“Competencias”, (2021)*

Motivación.

Es la energía psíquica que nos empuja a emprender o sostener una acción o una conducta, su desaparición conduce al abandono de lo que se hace. Por eso, es mucho más difícil alcanzar objetivos cuando se carece de motivación.

“La motivación permite crear hábitos, intentar cosas nuevas, sostener esfuerzo en alguna tarea que se considere gratificante o productiva. Se pueden distinguir entre a) motivación

positiva: en enfoca para obtener un beneficio b) motivación negativa: se realizan acciones para evitar una posible consecuencia negativa”. *María Estela Raffino, (2020)*

Objetivo.

Un objetivo o finalidad es una meta o fin último hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de algún proyecto específico. Todo lo que hacemos tiene un fin, un sentido final adonde queremos llegar, que es la sumatoria de los pasos dados para alcanzarlo. Eso es un objetivo, y de nuestra capacidad para alcanzarlo o no, dependerá generalmente nuestra medida del éxito o del fracaso.

“Los objetivos suelen plantearse antes de emprender la acción, ya que resulta conveniente saber hacia dónde vamos antes de empezar a caminar, es decir, sólo podremos determinar la mejor ruta hacia el éxito si sabemos cuál es el objetivo que nos hemos propuesto. De ese modo, los objetivos forman parte de cualquier intento de planificación en cualquier ámbito”. *María Estela Raffino, (2020).*

Meta.

“Una meta o fin es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico. Las organizaciones, los individuos, los colectivos, todos se trazan metas y procedimientos para tornarlas realidad. Existen muchas formas de concebir las metas, y en la cultura occidental la realización individual, la felicidad, y el cumplimiento de las metas que nos hayamos propuesto están estrechamente relacionadas. A la fijación de metas se le denomina planificación, y a su cumplimiento, eficiencia o efectividad. Esto en lenguaje corporativo u organizacional”. *María Estela Raffino, (2020).*

Evaluación de desempeño.

La evaluación de desempeño es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo.

En la gestión de recursos humanos una de las acciones importantes a realizar es la de evaluar el desempeño de los colaboradores. Esto considera todos los niveles de la organización, incluida la dirección.

“La evaluación de desempeño permite ver cuáles son las fortalezas y debilidades de una persona en el contexto laboral y tiene por objetivo, además, ejecutar acciones para apoyar los aspectos más débiles”. *Pablo Orellana Nirian (2020)*

8. ESTADO DEL ARTE

ESTADO DEL ARTE

INVESTIGACIONES INTERNACIONALES

Para realizar la búsqueda de antecedentes de estudio de la investigación se emplearon diferentes fuentes, en primer lugar. Se utilizó un artículo de opinión elaborado por RSM- Perú quien es una organización enfocada en la asesoría, outsourcing y la consultoría de negocios teniendo en cuenta al cliente como factor primordial. En este artículo muestra la importancia de generar un diagnóstico y cuales ventajas trae para plantear soluciones,

La importancia de un diagnóstico organizacional

RSM- Perú 21 de agosto del 2019

Un diagnóstico organizacional es un conjunto de estudios que nos permite tener un acercamiento inmediato sobre la realidad de un proceso, área o una empresa e identificar las principales debilidades en materia de gestión. De la misma manera que un médico hace preguntas, observa al paciente, realiza pruebas y emite un juicio en base a su experiencia y a lo encontrado, un consultor puede hacer lo mismo, valiéndose de algunas herramientas y sobre todo de muy buen olfato.

Para elaborar un diagnóstico correcto RSM da unas fases que consideran vitales, estas son:

- A)** Conversaciones previas entre los tomadores de decisión
- B)** Definir quién realiza el diagnóstico
- C)** Realizar el planeamiento del diagnóstico antes de empezar
- D)** Ejecución del diagnóstico
- E)** Cierre del diagnóstico

Además, RSM brinda diferentes rutas rápidas para solventar aspectos situacionales de cualquier organización, entre estos factores están:

- A)** Mayor capacidad de ventas
- B)** Reducción de costos
- C)** La obtención de personal mal comprometido
- D)** Mayor productividad
- E)** Mayor rentabilidad

En segundo lugar, una investigación internacional sobre evaluación de empleados brinda conceptos similares a los que se han planteado a lo largo de la investigación. ***Universidad técnica de Ambato ecuador, la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2.010***

OBJETO DE ESTUDIO

Identificar una herramienta para la evaluación laboral que permita crear o mejorar planes y políticas de mejoramiento en el talento humano, considerando a los empleados como uno de los bienes más preciados en su organización.

MUESTRA POBLACIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. es una Institución que se dedica a la Intermediación Financiera, es decir a la captación y colocación de dinero de los socios/clientes para esto se requiere de personal altamente calificado en el análisis de 5 los perfiles financieros de quienes acuden a solicitar créditos en la Institución; así como poseer un alto nivel de persuasión para demostrar al socio/cliente que quiere colocar su dinero en una Institución Financiera que le de seguridad, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., es la Institución adecuada que brinda los servicios necesarios y tiene respaldos requeridos para garantizarle a ese socio/cliente que su dinero le será devuelto íntegramente con los intereses generados como ganancias correspondientes una vez culminado su plazo.

FACTORES

- A)** Fluidez conductual: como una medida de desempeño que combina la velocidad con la precisión.
- B)** Satisfacción del trabajador: se debe recordar de que también es importante para el trabajador tener una salud mental, puede contribuir a una mayor productividad
- C)** Autoestima: conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.
- D)** La capacidad del trabajador: adquisición de conocimientos técnicos, teóricos, y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.

HALLAZGOS OBTENIDOS

Algunos resultados obtenidos dentro de la investigación fueron: un buen ambiente laboral percibido por parte de los empleados, aunque los mismos no conocen el resultado de las evaluaciones realizadas anteriormente.

La organización no cuenta con un plan de mejora para el desempeño de sus trabajadores, esto impide su desarrollo y crecimiento. Por otra parte, no existen métodos o herramientas que potencien a los trabajadores en desarrollar una filosofía que se complemente con la organización.

Por último, se tuvieron en cuenta tesis de contextos nacionales que tienen similitud con lo investigado de esta forma se da un panorama de lo que han hecho algunas organizaciones para identificar sus factores internos y externos.

INVESTIGACIONES NACIONALES

Alzate Colina, J y Gil Cardona, J. (2020.). Las competencias laborales de los obreros del sector construcción del municipio de Cartago - Valle. Universidad del Valle.

OBJETO DE ESTUDIO

El sector de la construcción en Cartago Valle del Cauca no solo busca trabajadores con conocimientos técnicos en manejo de materiales, sino que también buscan personal capacitado en resolución de conflictos y con una alta innovación en sus procesos. Por esta razón se buscó el conocer que habilidades son tomadas como prioridad al contratar.

FACTORES

Como factores se tomaron en cuenta las capacidades que tiene un empleado y en las cuales se busca para una labor específica, estas son:

- A)** Saber: conocimiento técnico aplicado en situaciones individuales o grupales.
- B)** Saber hacer: como la puesta en práctica de los saberes ya previamente enunciados.
- C)** Saber estar: valores y creencias puestas en contexto con una situación predeterminada.
- D)** Querer hacer: valor motivacional del empleado al sentir su conocimiento impulsado y a la importancia de su función dentro de la organización
- E)** Poder hacer: capacidad del entorno por subsanar las necesidades individuales de acuerdo a una situación específica

HALLAZGOS OBTENIDOS

Se concluyó que si se desarrolla un tipo de liderazgo orientado a los empleados se creará un ambiente de trabajo más productivo y con mucha más confianza hacia el líder ya que el estudio revela que este tipo de liderazgo tiene más acogida entre los colaboradores. Por otro lado, existen técnicas orientadas a afianzar el trabajo en equipo dentro de las organizaciones enfocadas a mejorar la comunicación y el logro de los objetivos. Los autores ultimamos que esta monografía investigativa puede servir de base para marcar un camino diferente hacia nuevas posturas de trabajo y nuevos enfoques teóricos que se puedan tomar como ejemplo en próximas investigaciones relacionadas con competencias laborales.

9. MARCO LEGAL

Ley 1251 de 2008 congreso de la república

Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

Los puntos más importantes de esta ley son:

Título I. Disposiciones preliminares.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente ley tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de conformidad con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos de 1948, Plan de Viena de 1982, Deberes del Hombre de 1948, la Asamblea Mundial de Madrid y los diversos Tratados y Convenios Internacionales suscritos por Colombia.

Título II. Política nacional de envejecimiento y vejez.

Artículo 7. Objetivos de la política nacional de envejecimiento vejez.

El Estado, en cumplimiento de los fines sociales, es responsable de la planificación, coordinación, ejecución y seguimiento de las acciones encaminadas al desarrollo integral del adulto mayor, para lo cual deberá elaborar la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

Título III. Requisitos para el funcionamiento de instituciones prestadoras de servicios de atención y protección integral al adulto mayor.

ARTÍCULO 20. REQUISITOS ESENCIALES.

Para su funcionamiento, las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor deberán acreditar lo siguiente:

- a) Reglamento Interno.** Documento que define la razón social, representante legal, objetivos, estructura de la organización, portafolio de servicios, deberes y derechos de los usuarios y de su grupo familiar, de la sociedad y las normas de seguridad y convivencia;
- b) Nivel Nutricional.** Garantizar el adecuado nivel nutricional a cada uno de los adultos mayores mediante la definición de una minuta patrón individual bimensual y previa valoración médica, teniendo en cuenta los parámetros técnicos y jurídicos del Ministerio de la Protección Social, el ICBF o la entidad pública competente en el respectivo ente territorial;
- c) Infraestructura.** La planta física deberá tener especificaciones que permitan el desplazamiento fácil y seguro de los adultos mayores y en particular la movilización de los que se encuentran en condición de dependencia, para lo cual deberá observarse lo dispuesto en la normatividad vigente dispuesta para tal fin;
- d) Talento Humano.** Definir estándares y perfiles personales, profesionales, técnicos y auxiliares, de acuerdo a los cargos y funciones y al número de usuarios que se proyecte atender en la institución, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos;
- e) Plan de atención de emergencias médicas.** Contar con un plan de atención de emergencias médicas aprobado por el Ministerio de la Protección Social, con el fin de establecer el procedimiento adecuado que garantice la atención inmediata de los beneficiarios en caso de presentar una urgencia en salud causada por accidentes o enfermedades;
- f) Área Ocupacional.** Implementación de diversas actividades de productividad y sostenibilidad social y/o económica que busquen mantener, recuperar y/o habilitar la funcionalidad física y mental, así como el reconocimiento individual de los adultos mayores como miembros activos de

la sociedad con base en las capacidades, habilidades, intereses y condiciones de cada uno de ellos;

g) Salud mental. Garantizar la provisión de servicios y programas integrales de atención, promoción y prevención en salud mental que respondan a las necesidades de los adultos mayores e involucren a su grupo familiar.

Artículo 21. Integración psicosocial familiar. Las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor promoverán e impulsarán la vinculación y participación de su grupo familiar y de la sociedad en el cuidado y desarrollo integral de este grupo poblacional, así como en la defensa y garantía de sus Derechos Humanos.

Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

La contratación y evaluación continua del personal contratado de acuerdo a parámetros de salud. Promoción y pago de salarios es vital para el desarrollo del país y el buen funcionamiento de la economía interna, el ministerio del trabajo ha generado numerosos decretos que compilan y dan los lineamientos sobre el proceder de esta contratación y sus posibles ramificaciones.

En primera medida, el decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (1072) compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia.

La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

A su vez el ministerio de trabajo en el decreto 312 del 2019 define los estándares mínimos para del sistema de seguridad y salud en el trabajo. SG-SST teniendo muy en cuenta la capacitación y motivación del personal contratado y el fomentar su desarrollo profesional.

La resolución 2346 del 2007 regula la práctica de evaluaciones medicas ocupaciones y el manejo de las historias clínicas, esta resolución también entrega lineamientos para el seguimiento de procesos médicos que puede llevar una persona contratada sin importar el ámbito de su contrato (privado o público)

Por último, en concordancia a la seguridad en el trabajo el ministerio ha dado el decreto 1401 del 2017 como reglamentación en la investigación de accidentes laborales en el cual define los lineamientos sobre las posibles contingencias que se pueden presentar para la contratación en Colombia.

10. MARCO GEOGRÁFICO

Ubicación

El Valle del Cauca es uno de los departamentos más importantes en Colombia, tiene un clima promedio de 24°C por lo que es propicio para el turismo, cuenta con diferentes lugares como: Farallones de Cali, Bahía Málaga y la Isla Malpelo sin contar la infinidad de lugares en muchos municipios más pequeños. Tiene una superficie de 22.140Km², una población de 4'660.438 habitantes. La capital es Cali con 1'783.546 habitantes y sus principales municipios son: Buga. Caicedonia, Cartago, Palmira, Roldanillo y Tuluá.

En límites geográficos cuenta al norte con los departamentos de Choco y Risaralda, por el oriente Quindío y Tolima; por el sur el departamento del Cauca y por el occidente el Océano Pacífico y el departamento del Chocó.

Economía

El departamento del Valle del Cauca cuenta con una economía variada y es la más importante del país, con cultivos de caña de azúcar, café, algodón, soya, y sorgo. El Valle se ha convertido en un centro de desarrollo económico que domina el sur occidente colombiano.

Contando con el puerto de Buenaventura en el que se concentran las actividades comerciales de transporte y a su vez las bancarias que son altas en el departamento, lo convierten en el tercero (3ro) con más productividad al nivel nacional.

En actividades industriales como tal la producción azucarera, junto con la producción del papel, químicos, maquinaria y equipo. Se posicionan Yumbo y Santiago de Cali como principales sedes industriales.

11. MARCO CONTEXTUAL

Inicios

Es una institución que tiene 40 años de existencia. El 3 de mayo de 1976 las Voluntarias Vicentinas de la Caridad crearon el Asilo Santa Isabel ante la necesidad de atender a los ancianos que deambulaban por las calles de Roldanillo.

Inicialmente funcionó en una casa de la Sociedad de San Vicente de Paul y luego en una casa donada por la familia Beltrán ubicada en la carrera 8ª entre calle 7ª y calle 8ª, en donde Doña Rosa Inés Gómez ejerció el cargo de presidenta por muchos años.

Inicio como fundación

En el año 1993 se inicia la construcción de la nueva sede donde funciona actualmente y se logra su Personería Jurídica 0096 como Centro de Bienestar del Anciano San Vicente de Paul. A partir del mes de octubre de 2015 amplía su modalidad en el servicio de Centro Vida y Bienestar. Cuenta con una Junta Directiva quien tiene a su cargo el direccionamiento y funcionamiento de la fundación.

Misión

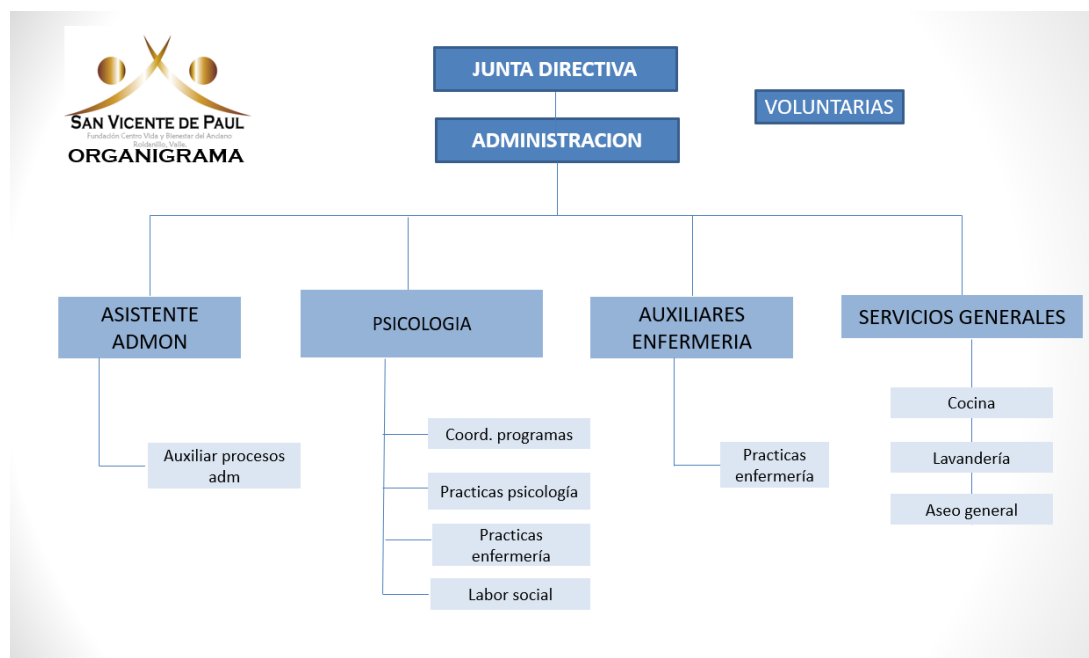
Brindar atención integral y protección a los ancianos del municipio de Roldanillo aportando con gran sentido de responsabilidad social soluciones a las necesidades del adulto mayor.

Visión

Ser una institución modelo que integre diferentes sectores de la comunidad, en especial los adultos mayores para los cuales se promueva una cultura de reconocimiento, respeto y

cuidado por su carácter prioritario en la sociedad. Y así generar modelos de acción que contribuyan al bienestar de este sector de la población.

Estructura orgánica



11.1.1.1. Figura 1. Estructura orgánica.

Fuente: Ancianato San Vicente de Paul.

Objeto social de la fundación *ESTATUTOS DE LA FUNDACION “CENTRO VIDA Y BIENESTAR DEL ANCIANO SAN VICENTE DE PAUL”*

Estatutos de la organización Artículo 5. OBJETO SOCIAL. – LA FUNDACION CENTRO DE VIDA Y DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN VICENTE DE PAÚL, tiene como objetivo dar protección integral a los Ancianos, carentes de recursos económicos mediante el desarrollo de actividades que les garanticen un óptimo nivel de bienestar personal, incluidas las necesidades para promocionar y establecer su salud física, mental y espiritual.

Estatutos de la organización Artículo 3. OBJETO SOCIAL. – La Fundación es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, que podrá percibir o recibir diferentes recursos de

las entidades territoriales colombianas, del sector privado, y de la cooperación internacional y por consiguiente, en ningún momento ni sus bienes, ni sus beneficios, valorizaciones, utilidades o créditos ingresarán al patrimonio de Personas naturales en calidad de distribución de utilidades, como tampoco en el caso de liquidación de la Entidad, los excedentes de la Fundación serán aplicados al cumplimiento de los fines que ella persigue, en cuanto no se destine a incrementar el patrimonio de la entidad y en caso de liquidación se observará en el artículo No.37 y 38.

12. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO DENTRO DE LA FUNDACIÓN SAN VICENTE DE PAUL EN ROLDANILLO VALLE

Para la elaboración de este diagnóstico se tomarán diferentes variables internas y externas de la organización con el propósito de poder situarlas en una matriz FODA, que muestre la situación actual de la organización y nos brinde información y posteriormente poder realizar un estudio con énfasis en la elaboración de estrategias.

Algunas variables encontradas en la organización son:

Centro y vida San Vicente de Paúl diagnostico interno y externo

Diagnostico externo e interno de la organización. VARIABLES EXTERNAS:

Variables tecnológicas:

- Adquisición y actualización de recursos tecnológicos y médicos

Variables Sociológicas

- Edad. actividad económica – nivel educativo,

Variables Económicas

- Sostenimiento de la organización, entradas y salidas
- Asistencia de colaboradores y financiadores externos

Variables Políticas

- Políticas públicas, subsidios estatales y/o municipales
- Presencia de planes y proyectos en el plan básico de ordenamiento territorial.

Variables demográficas

- La religión, etnia, ocupación del tiempo libre

Variables internas:

- Recursos humanos
- Cantidad de personal a disposición,
- Código de conducta,
- Perfiles de cargo
- Contratación, selección, motivación, capacitación, y evaluación de personal
- Organigrama y cadena de mando
- Clima organizacional
- Responsabilidad social empresarial

Variables financieras

- Liquidez
- Iniciativas para la autogestión de recursos

Variables Tecnológicas

- Implementación de recursos tecnológicos y médicos.

Variables físicas

- Infraestructura
- Mobiliario
- Adecuación del espacio
- Ubicación geográfica

12.1.1.1.1 Tabla 1. Fortalezas y debilidades.

FORTALEZAS F1. Apoyo de la comunidad (donaciones) F2. Posesión de zonas verdes F5. Asistencia de colaboradores y financiadores externos. F6. Religión (salud espiritual) F7. Contar con subsidios estatales o municipales F8. Presencia de programas y proyectos en el plan básico de ordenamiento territorial. F9. Ubicación geográfica F10. Infraestructura. F11. Sentido de pertenencia F12. Clima organizacional F13. Edad de los usuarios F14. Trabajo en equipo. F15. Flexibilidad laboral desde la administración hacia los colaboradores.	DEBILIDADES D1. Dificultades en la comunicación D2. Falta de Personal en diferentes áreas D3. Ausencia de Código de conducta, manual de funciones, perfiles de cargo D4. Procesos incompletos de selección contratación, capacitación, incentivos y evaluación de personal. D5. Organigrama y cadena de mando desactualizada. D6. Ausencia de recursos médicos y tecnológicos.
OPORTUNIDADES O1. Adecuación del espacio. O2. Diversidad étnica y cultural de los beneficiarios. O3. Ocupación del tiempo libre de los usuarios de la organización. O4. Convenios con universidades para tener practicantes en diferentes prácticas (enfermería, administración, contaduría, trabajo social entre otros). O5. Responsabilidad social empresarial (RSE) O6. Acoplamiento de nuevas tendencias tecnológicas. O7. Aprovechamiento de tecnologías para el contacto de los usuarios con sus familiares. O1. Organización de procesos verdes (reciclaje)	AMENAZAS A1. Deterioro del equipamiento médico. A2. Poca rentabilidad por escaso número de personas en la institución. A3. Afectación por Pandemia (COVID-19) A4. Incremento en costos de bioseguridad.

12.1.1.1.2

Tabla 2. Matriz de cruce de variables (DOFA).

Factores Internos Factores Externos	FORTALEZAS F1. Apoyo de la comunidad (donaciones) F2. Amplias zonas verdes en el centro de refugio. F3. Asistencia de colaboradores y financiadores externos. F4. Religión (salud espiritual) F5. Contar con subsidios estatales o municipales F6. Presencia de programas y proyectos en el plan básico de ordenamiento territorial. F7. Ubicación geográfica. F8. Infraestructura. F9. Sentido de pertenencia de los trabajadores. F10. Clima organizacional. F11. Edad de los usuarios como indicador para promover Actividades. F12. Trabajo en equipo. F13. Flexibilidad laboral desde la administración hacia los colaboradores.	DEBILIDADES D1. Dificultades en la comunicación interna. D2. Falta de Personal en diferentes áreas. D3. Ausencia de Código de conducta, manual de funciones, perfiles de cargo. D4. Procesos incompletos de selección contratación, capacitación, incentivos y evaluación de personal. D5. Organigrama y cadena de mando desactualizada. D6. Ausencia de recursos médicos y tecnológicos.
OPORTUNIDADES O1. Espacio adecuado para el funcionamiento. O2. Diversidad étnica y cultural de los beneficiarios. O3. Ocupación del tiempo libre de los usuarios de la organización. O4. Convenios con universidades para tener	ESTRATEGIA FO FO1. Mejorar la efectividad de la gestión a través de estrategias para la sinergia entre los colaboradores y las entidades del gobierno (F5, O5) FO2. Aprovechamiento del tiempo libre con actividades en pro de la salud espiritual (F6, O3). FO3. Programas culturales, diversidad étnica y aprovechamiento del tiempo libre a través del apoyo de la comunidad y de los subsidios estatales. (F1, O2, O3)	ESTRATEGIA DO DO1. Gestión de recursos médicos (D6-O5) DO2. Renovación progresiva de la estructura de la organización, además de lo concerniente al talento humano. (O5-D2, D3, D4, D5)

practicantes en diferentes carreras (enfermería, administración, contaduría, trabajo social, psicología entre otros) O5. Responsabilidad social empresarial (RSE) O6. Acoplamiento de nuevas tendencias tecnológicas.	FO4. Consolidación de espacios de retroalimentación étnica, experiencial y cultural (F8, F14, F10 - O1, O3,) FO5. Capacitaciones y fortalecimiento técnico del clima organizacional al aprovechar los proyectos estatales (F7, O5) FO6. Organización de procesos verdes (reciclaje) (F2, O5) FO7. Aprovechamiento de tecnologías para el contacto de los usuarios con sus familiares (F10-O6) FO8. Organización de bazares para la obtención de recursos y donaciones (F1, F2, F14-O4, O4)	DO3. Mejora de los canales de comunicación a través de la búsqueda de puntos de convergencia. (O4, O5 -D1)
AMENAZAS A1. Deterioro del equipamiento médico. A2. Poca rentabilidad por escaso número de personas en la institución. A3. Afectación por Pandemia (COVID-19) A4. Incremento en costos de bioseguridad.	ESTRATEGIA FA FA1. Estrategias de obtención de donaciones en equipo de bioseguridad (tapabocas, equipo de desinfección) (F1-A4) FA2. Consolidar espacios para el desarrollo de actividades económicas que sean paliativo para la sostenibilidad de la organización (F1, F2, F4, F5, F8, F10, A1, A4) FA3. Estrategias de innovación en equipamiento médico sustentado en los principios de RSE (F8. A3, A4)	ESTRATEGIA DA DA1. Establecimiento de cargos y roles para la gestión de recursos humanos (D2-A2) DA2. Gestión de proyectos de inventario en equipamiento médico y recursos económicos (DO1-A1) DA3. Actualización del organigrama por falta de cargos de control. (D5-A3) DA4. Actualización de procesos, cargos para

		generar mayor acogida de usuarios (D2, D4, A2)
--	--	---

12.1.1.1.3 Tabla 3. Definición del problema

Paso #1	
¿Qué problemas serán analizados?	Ausencia de perfiles de cargo, código de conducta, manual de funciones,
¿Dónde ocurren estos problemas?	Dentro de la fundación: centro de refugio y centro de vida San Vicente de Paul
¿A qué o a quienes afectan estos problemas?	Stakeholders.
Tema	Ausencia de perfiles de cargo, código de conducta, manual de funciones,

12.1.1.1.4 Tabla 4. Ficha técnica.

Paso #3	
Código	P3
Enunciado del problema	Ausencia de perfiles de cargo, código de conducta, manual de funciones.
Descripción	La organización cuenta con poca guía para sus procesos y esto entorpece los avances que pueda realizar para mejorar su servicio principal que es la atención al cliente.
Tendencia	El problema crítico tiende a incrementarse.
Fuente de datos	Análisis de resultados obtenidos desde el estudio de factores internos y externos.

12.1.1.1.5 Tabla 5. Análisis racional.

VALOR	DESCRIPCIÓN
0	No existe relación directa entre el primer y el segundo problema.
1	Existe una influencia débil entre el primer y el segundo problema
2	Existe una influencia mediana entre el primer y el segundo problema
3	Existe una influencia fuerte entre el primer y el segundo problema.

12.1.1.1.6 Tabla 6. Matriz Vester.

MATRIZ VESTER												X
LISTA DE PROBLEMAS		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1. Dificultades en la comunicación interna.	P1	0	2	3	2	2	0	1	0	0	0	10
P2. Falta de Personal en diferentes áreas.	P2	0	0	3	1	2	0	2	2	1	1	12
P3. Ausencia de perfiles de cargo código de conducta, manual de funciones.	P3	3	3	0	3	3	1	1	1	1	1	17
P4. Procesos incompletos de selección contratación, capacitación, incentivos y evaluación de personal.	P4	2	3	2	0	2	0	0	0	2	0	11
P5. Organigrama y cadena de mando desactualizada.	P5	3	2	2	2	0	0	1	0	1	0	11
P6. Ausencia de recursos médicos y tecnológicos.	P6	1	2	1	1	2	0	3	3	1	3	11
P7. Deterioro del equipamiento médico.	P7	2	2	2	1	1	3	0	3	0	3	17
P8. Afectación por Pandemia (COVID-19)	P8	2	3	0	0	0	2	3	0	0	3	17
P9. Poca rentabilidad por escaso número de personas en la institución.	P9	0	0	1	1	2	0	0	2	0	2	13
P10. Incremento en costos de bioseguridad.	P10	0	1	1	2	1	2	2	3	1	0	8
TOTAL	Y	13	18	15	13	15	8	13	14	7	13	12,9

12.1.1.1.7 Tabla 7. Matriz de consistencia

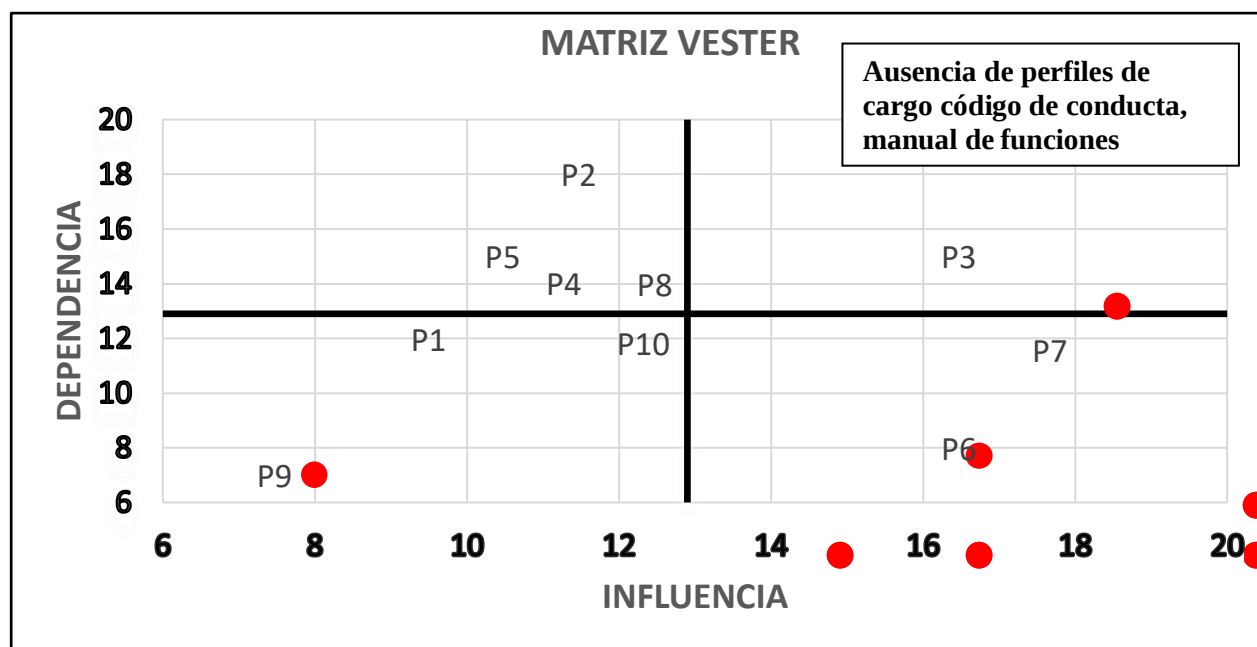
IMPORTANTE	
Total, de ponderaciones asignadas	90
N° ponderaciones con valor 3	18
Coeficiente obtenido (%)	20%
Resultado	CONSISTENTE

12.1.1.1.8 Tabla 8. Matriz de consistencia.

CANTIDAD DE PONDERACIONES ASIGNADAS	
3	18
2	26
1	23
0	23
TOTAL	90

12.1.1.1.9 Tabla 9. Cruce de variables

PASO # 6	INFLUENCIAS	DEPENDENCIA
PROBLEMAS	(X)	(Y)
P1	10	13
P2	12	18
P3	17	15
P4	11	13
P5	11	15
P6	17	8
P7	17	13
P8	13	14
P9	8	7



12.1.1.2. Figura 2. Matriz Vester.

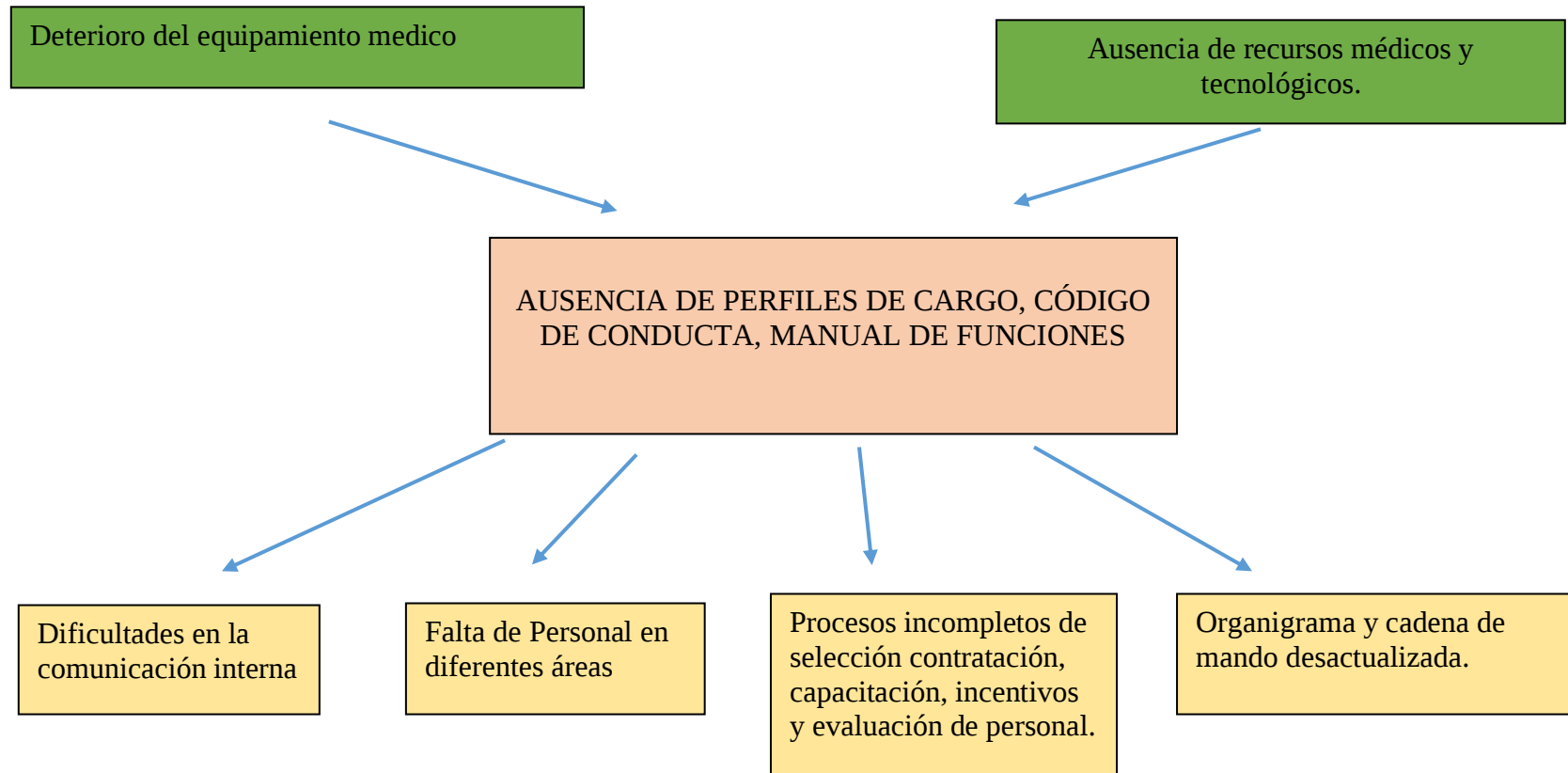
CUADRANTE 2: PASIVOS. Problemas de total pasivo alto y total activo bajo. Se entienden como problemas sin gran influencia causal sobre los demás pero que son causados por la mayoría. Se utilizan como indicadores de cambio y de eficiencia de la intervención de problemas activos.	CUADRANTE 1: CRÍTICOS. Problemas de total activo total pasivo altos. Se entienden como problemas de gran causalidad que a su vez son causados por la mayoría de los demás. Requieren gran cuidado en su análisis y manejo ya que de su intervención dependen en gran medida los resultados finales.
CUADRANTE: INDEFERENTES. Problemas de total activos y total pasivos bajos. Son problemas de baja influencia causal además que no son causados por la mayoría de los demás. Son problemas de baja prioridad dentro del sistema analizado.	CUADRANTE 4: ACTIVOS Problemas de total de activos alto y total pasivo bajo. Son problemas de alta influencia sobre la mayoría de los restantes pero que no son causados por otros. Son problemas claves ya que son causa primaria del problema central y por ende requieren atención y manejo crucial.

12.1.1.3.

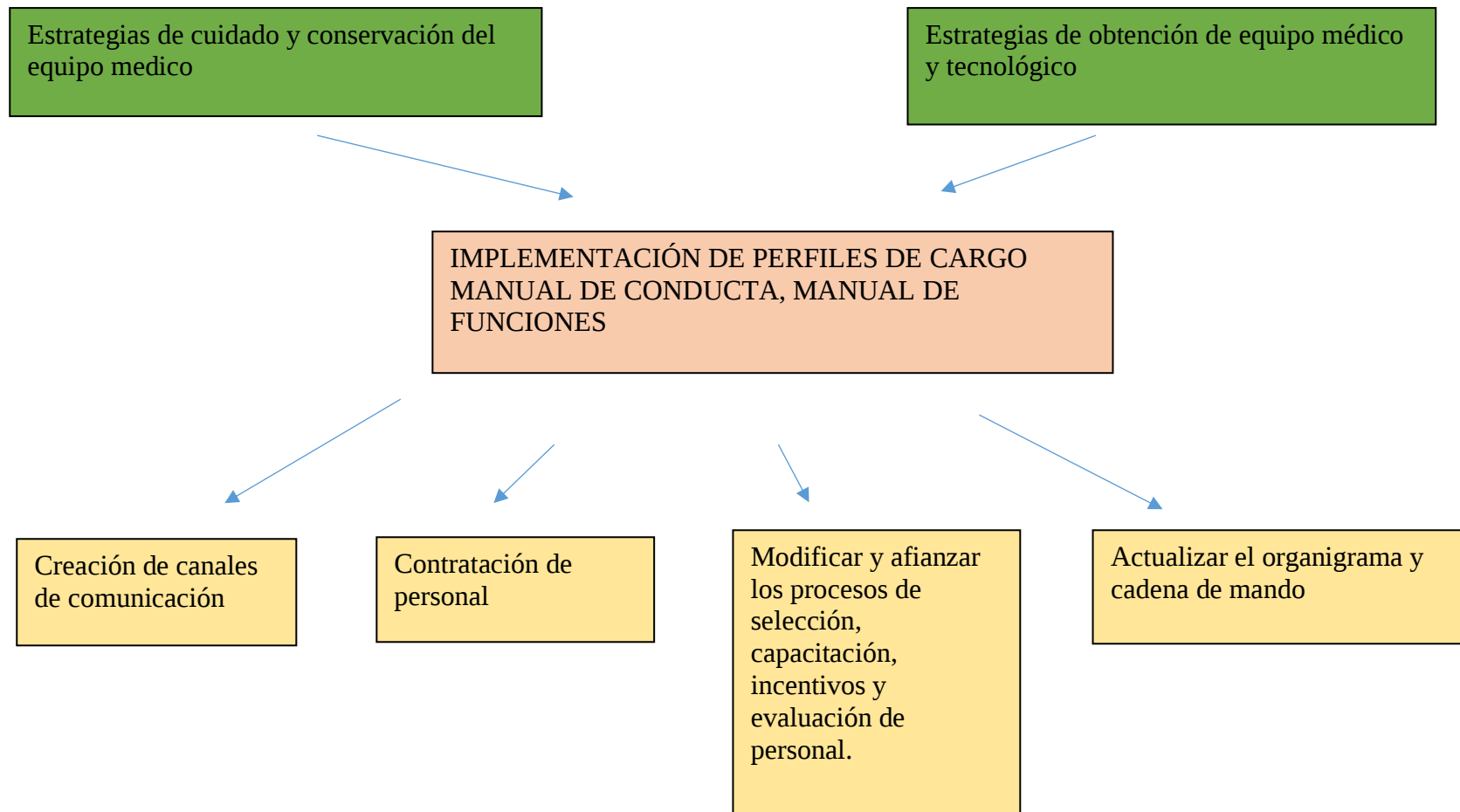
12.1.1.4. Figura 3. Explicación de cuadrantes. Conocimiento previo – Gestión de proyectos.

12.1.1.4.1 Tabla 10. Clasificación de problemas.

CLASIFICACIÓN DE PROBLEMAS				
CÓDIGO	PROBLEMAS	CENTRAL	CAUSAS	EFFECTOS
P1	Dificultades en la comunicación interna		X	
P2	Falta de Personal en diferentes áreas		X	
P3	Ausencia de Código de conducta, manual de funciones, perfiles de cargo	X		
P4	Procesos incompletos de selección contratación, capacitación, incentivos y evaluación de personal.		X	
P5	Organigrama y cadena de mando desactualizada.		X	
P6	Ausencia de recursos médicos y tecnológicos.			X
P7	Deterioro del equipamiento médico			X
P8	Afectación por Pandemia (COVID-19)	X		
P9	Poca rentabilidad por escaso número de personas en la institución.			
P10	Incremento en costos de bioseguridad	X		



12.1.1.5. Figura 4. Árbol de problemas.



12.1.1.6. Figura 5. Árbol de soluciones.

13. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

13.1.1.1.1 Tabla 11. Matriz de marco lógico.

NIVEL DE OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINES			
- Contribuir al mejoramiento de la fundación. - Crecimiento de la imagen frente al municipio y el departamento.	% de crecimiento en servicio prestado y en adquisición de nuevos beneficiarios.	Investigación de mercados. Análisis de opinión.	La imagen de la fundación no es incrementada debido al poco uso de redes sociales que expanda esta gestión.
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Implementación de un manual de conducta, manual de funciones, perfiles de cargo.	Estudio de precisión.	Hoja de recogida de datos.	los datos pueden ser variados de acuerdo a que operador haga el estudio, se espera que esto lo realice una persona con un cargo establecido y un perfil para ello.
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Realización del manual de conducta, manual de funciones y perfiles de cargo.	% de documentos actualizados de acuerdo al crecimiento y a las necesidades del entorno.	- Lista de chequeo. - Prueba de recorrido.	Los procesos pueden ser variables de acuerdo al servicio personalizado que tienen los usuarios, esto puede cambiar los tiempos de recorrido.
ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Revisión General de documentos.	Evaluación de la no calidad.	Métodos de control de tiempo.	No quorum de las reuniones establecidas para la revisión entorpece el proceso.
Revisión de documentos.	Evaluación de la no calidad.	Métodos de control de tiempo.	No quorum de las reuniones establecidas para la revisión entorpece el proceso.

Gestión del manual de conducta.	Emisión del documento a tiempo con el cronograma.	Recogida de datos.	Retrasos en la síntesis de los documentos.
Revisión de documentos.	Evaluación de la no calidad.	Métodos de control de tiempo.	No quorum de las reuniones establecidas para la revisión entorpece el proceso.
Gestión del manual de perfiles de cargo.	Emisión del documento a tiempo con el cronograma.	Recogida de datos.	Retrasos en la síntesis de los documentos.
Revisión de documentos.	Evaluación de la no calidad.	Métodos de control de tiempo.	No quorum de las reuniones establecidas para la revisión entorpece el proceso.
Gestión del manual de funciones.	Emisión del documento a tiempo con el cronograma.	Recogida de datos.	Retrasos en la síntesis de los documentos.
Revisión de documentos.	Evaluación de la no calidad.	Métodos de control de tiempo.	No quorum de las reuniones establecidas para la revisión entorpece el proceso.
Gestión del manual de conducta.	Emisión del documento a tiempo con el cronograma.	Recogida de datos.	Retrasos en la síntesis de los documentos.
Presupuesto de las actividades posteriores.	Dinero presupuestado vs dinero invertido.	Estado de resultados periódico.	- Falta de capital para la cancelación del proyecto. - Demora en los pagos.

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO.

El diagnóstico ha mostrado que la organización presenta problema críticos en los costos de equipo médico y de bioseguridad, en la afectación por la pandemia (COVID-19) y en la ausencia de documentos misionales y visionales como lo son el código de conducta, manuales de funciones y los perfiles de cargo, este último problema crítico es el eje principal del estudio y por ende, en el cual se basa el planteamiento de los siguientes objetivos de la investigación, a su vez los problemas enunciados también como críticos se tomaran en cuenta para dar recomendaciones entorno a como pueden ser mitigados basándose en estrategias y teorías administrativas.

14. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SELECCIÓN DEL PERSONAL Y PERFILES DE CARGO

En el proceso identificado anteriormente se evidenció falencias en la contratación del personal y en la definición de cargos y actividades consecuentes con cada uno de los puestos de trabajo, esta problemática repercute en el buen desarrollo de estrategias que puedan ser opción de mejora en diferentes aspectos tales como: imagen corporativa, estrategias de innovación y por consiguiente estrategias de adquisición de fondos.

Por esta razón, se entrega algunos formatos en los que se recomienda cuando sería un perfil de cargo acorde con la organización y también un organigrama actualizado con nuevos cargos referentes a la dificultad que muestra la organización

Estos perfiles de cargo están enumerados de acuerdo a su jerarquía dentro de la organización.

14.1.1.1.1 Tabla 12. Perfil de gerente general.

	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 2

Puesto: GERENCIA GENERAL	Área: ADMINISTRATIVA
Departamento: Directivo	Horario: Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

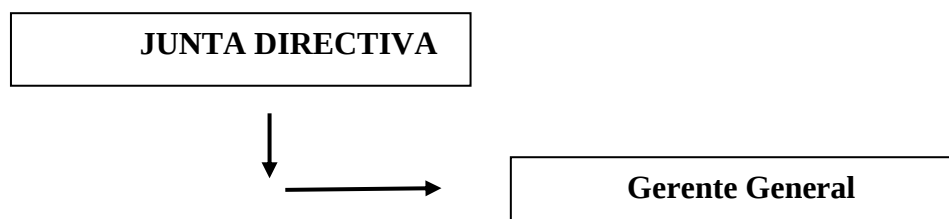
Descripción Genérica:

El gerente general es el encargado de guiar las acciones creadas para el desarrollo de los objetivos que la junta directiva ha desarrollado en concordancia con la misionalidad de la organización. Además, el planificar estrategias de control, supervisión y servicio.

Personas a cargo: Personal de servicios generales, médico y contable.	Jefe inmediato: Junta directiva
---	---

Numero de ocupantes: 1

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO



1. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
• Supervisar y controlar las diferentes pertinencias de acuerdo a su ámbito determinado • Controlar y dar voz de mando para las dependencias.
Actividades
• Gestionar controles de evaluación • Analizar informes administrativos, de personal, de desempeño. Etc. • Toma de decisiones • Planificar estrategias de entrega de servicios y de innovación. • Dirigir personal • Contratar personal de acuerdo a las capacidades necesarias.
Conocimientos
• Administración de empresas – profesional • Manejo de personal • Conocimiento contable • Evaluación de desempeños
Experiencia requerida
• Mínimo 2 años de experiencia en gerencia empresarial

2. HABILIDADES

Indispensables
Manejo de personal Control de actividades y evaluación de desempeño Capacidad de liderazgo
Importantes
Manejo de recursos Habilidades comunicativas
Deseables
Compromiso con la organización

3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Oficina de trabajo Computador / formatos de control
--

14.1.1.1.2 Tabla 13. Perfil de contador.

	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 2

Puesto: CONTADOR	Área: ADMINISTRATIVA
Departamento: CONTABLE	Horario: Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

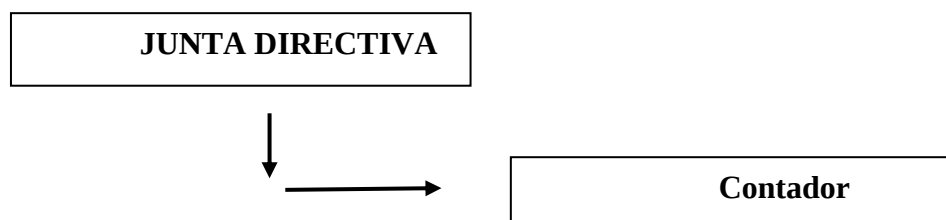
Descripción Genérica:

El contador es el encargado de proporcionar control financiero de las entradas y salidas de la organización, a su vez es pieza fundamental de las decisiones administrativas que pueda tener la junta directiva y el gerente general.

Personas a cargo: Auxiliares contables si se cuentan con ellos	Jefe inmediato: Gerente general
--	---

Número de ocupantes: 1

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO



1. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
Registrar y controlar entradas y salidas financieras dentro de la organización
Actividades
• Gestionar análisis financieros para la gerencia general y la junta directiva • Analizar informes administrativos, de personal, de desempeño. Etc. • Planificar estrategias de control financiero y de sostenibilidad Generar estados financieros y balances generales
Conocimientos
• Administración de empresas / contaduría – profesional • Conocimiento contable • Control financiero • Análisis de indicadores
Experiencia requerida
• Mínimo 2 años de experiencia en contaduría

2. HABILIDADES

Indispensables
Disciplina en manejo de documentos y registros Conocimientos en finanzas y manejo de presupuesto
Importantes
Habilidades comunicativas Inteligencia emocional
Deseables
Compromiso con la organización

3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Oficina de trabajo Computador / formatos de control
--

14.1.1.1.3 Tabla 14. Perfil de enfermería.

	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 2

Puesto: ENFERMERO/ ENFERMERA	Área: SERVICIO MEDICO
Departamento: MEDICO	Horario: Turnos de 8 horas de acuerdo a una rotación de personal constante.

Descripción Genérica:

Encargado del cuidado, atención y auxilio médico de los usuarios del refugio, entendiendo su función como ente vital para el cuidado de los ancianos dentro de la organización.

Personas a cargo:

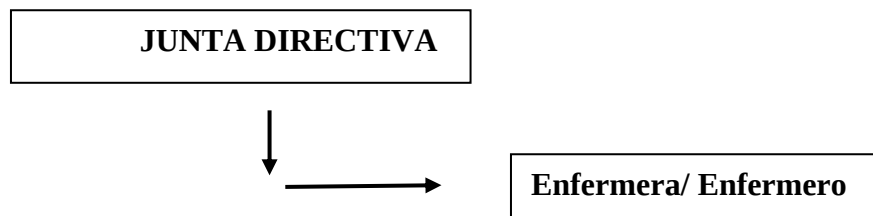
Auxiliares de enfermería y personal de apoyo.

Jefe inmediato:

Gerente general

Número de ocupantes: 1

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO



1. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
• Suministrar auxilio médico a los usuarios de la fundación • Controlar y dar voz de mando para las dependencias (auxiliares de enfermería)
Actividades
• Gestionar controles de medicamentos • Entregar cuidado médico y de control - Organizar rutas de supervisión de usuarios
Conocimientos
• Enfermería – profesional • Administración de medicamentos • Manejo de personal • Control de tiempos (turnos) - Gerontología
Experiencia requerida
• Mínimo 2 años de experiencia en enfermería

2. HABILIDADES

Indispensables
Manejo de personal Control de actividades y evaluación de desempeño Capacidad de liderazgo
Importantes
Habilidades comunicativas Toma de decisiones Voz de mando
Deseables
Compromiso con la organización

3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Oficina de trabajo Computador / formatos de control / equipamiento medico
--

14.1.1.1.4 Tabla 15. Perfil de psicología.

	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 2

Puesto: GERENCIA GENERAL	Área: ADMINISTRATIVA
Puesto: Psicólogo / psicóloga	Área: SERVICIO MEDICO

Descripción Genérica:

Encargado de la salud mental de todos los involucrados dentro de la organización, a su vez desempeña un rol importante en la contratación del personal.

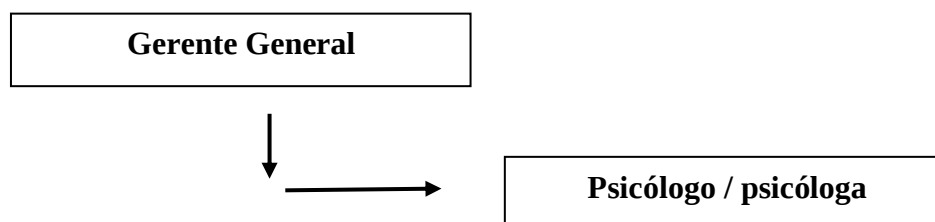
Personas a cargo:

Practicantes – trabajador social o estudiante de psicología

Jefe inmediato:

Gerente general

Número de ocupantes: 1

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO

1. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
Suministrar auxilio emocional y orientación comportamental Evaluar constantemente la salud mental de todos los involucrados a la organización (trabajadores, usuarios etc.)
Actividades
• Gestionar análisis financieros para la gerencia general y la junta directiva • Analizar informes administrativos, de personal, de desempeño. Etc. • Planificar estrategias de control financiero y de sostenibilidad Generar estados financieros y balances generales
Conocimientos
• Psicología – profesional • Inteligencia emocional • Manejo de personal • Gerontología
Experiencia requerida
• Mínimo 2 años de experiencia en Psicología

2. HABILIDADES

Indispensables
Manejo de emociones Habilidades y estrategias de comunicación Control de actividades y evaluación de desempeño Capacidad de liderazgo
Importantes
Habilidades de escucha Toma de decisiones Voz de mando
Deseables
Compromiso con la organización

3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Oficina de trabajo Computador / formatos de control

14.1.1.1.5 Tabla 16. Perfil de personal de apoyo – aseo.

	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 2

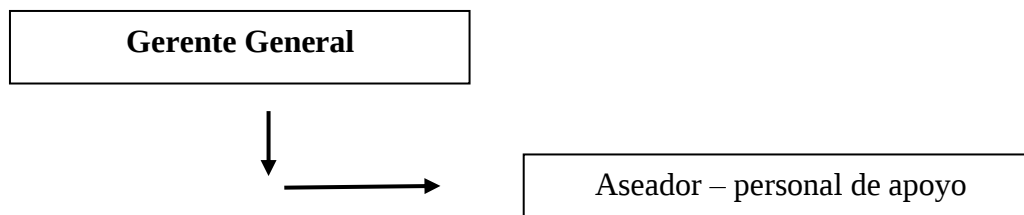
Puesto: Aseo – personal de apoyo	Área: servicios generales
Departamento: Servicios generales	Horario: Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Descripción Genérica:

Encargado del mantenimiento físico de la infraestructura de la organización (habitaciones, pasillos y zonas alrededor) y el desecho de productos específicos.

Personas a cargo: Ninguno	Jefe inmediato: Gerente general
-------------------------------------	---

Número de ocupantes: 1

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO

6. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
Suministrar alimento para los usuarios de la organización
Actividades
• retiro de desechos • Limpieza general • Ordenar objetos que forman parte del inmobiliario de la organización
Conocimientos
• Bachiller académico • Manejo de equipo de desinfección • Protocolos de limpieza
Experiencia requerida
• Mínimo 1 año en actividades similares

7. HABILIDADES

Indispensables
Manejo de equipo de desinfección Manejo de rutas y tiempos de limpieza oportunos Sentido del olfato
Importantes
Habilidades comunicativas Estrategias para seguimiento técnico de recetas Seguimiento asertivo de instrucciones Flexibilidad y fuerza para cargar e inclinarse de acuerdo a la ocasión específica
Deseables
Compromiso con la organización

8. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Carrito de limpieza. Trapeador y baldes, con su respectiva señalización de precaución. Aspiradoras. Bolsas de basura. Cepillos, escobas y mopas. Máquinas de limpieza. Productos químicos específicos que van a profundizar la limpieza de las superficies.

Si se cuenta con cristales, es necesario un palo telescópico para llegar a las zonas más altas.

14.1.1.1.6 Tabla 17. Perfil de personal de apoyo – cocinero.

 SAN VICENTE DE PAUL Fundación Centro Vida y Bienestar del Anciano Roldanillo, Valle.	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 2

Puesto: Cocinero – personal de apoyo	Área: servicios generales
Departamento: Servicios generales	Horario: Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm

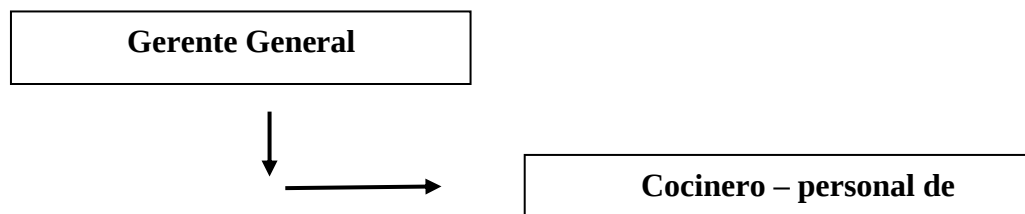
Descripción Genérica:

Encargado de la preparación de alimentos dentro del establecimiento (fundación) y el cuidado de las zonas propicias para este fin.

Personas a cargo: Ninguno	Jefe inmediato: Gerente general
-------------------------------------	---

Número de ocupantes: 1

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO



1. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
Suministrar alimento para los usuarios de la organización

Actividades
• Preparar alimentos de acuerdo a un plan específico requerido • Mantener el área de trabajo limpia y libre de contaminación • Rotación de stock de acuerdo al inventario • Restablecer la despensa cuando sea necesario y entregar informes de inversión

Conocimientos
• Culinaria – técnico o tecnólogo • Manejo de alimentos • Gerontología • Protocolos de limpieza

Experiencia requerida
• Mínimo 1 año en actividades similares

2. HABILIDADES

Indispensables
Manejo de tiempo de cocción de alimentos Estrategias de desinfección en la estación de trabajo. Sentido del olfato y el gusto.
Importantes
Habilidades comunicativas Estrategias para seguimiento técnico de recetas
Deseables
Compromiso con la organización

3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Zona de trabajo

Utensilios de cocina – estación de trabajo
Equipo de limpieza y desinfección

14.1.1.1.7 Tabla 18. Perfil de personal de apoyo – publicista.

	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	
Código	Número de revisión	Página
	1	1 de 3

Puesto: PUBLICISTA	Área: CONTRATOS A TERCEROS
Departamento: MERCADEO	Horario: Prestación de servicios de acuerdo a la estrategia empresarial.

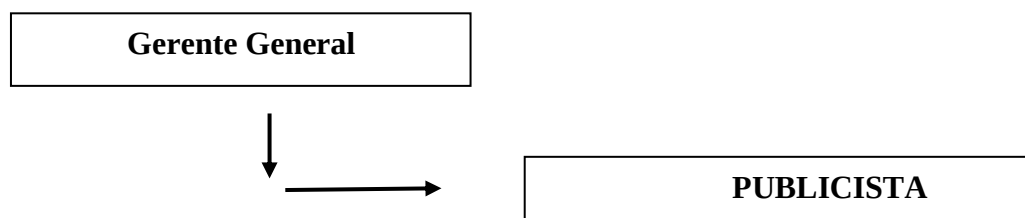
Descripción Genérica:

Encargado de manejo de redes de la organización la cual es prioridad para mostrar la gestión que tienen la fundación para con el territorio en el cual se desempeña y presta su servicio, a su vez el fomentar estrategias de mercadeo y de muestra del servicio prestado

Personas a cargo: Ninguno	Jefe inmediato: Gerente general
-------------------------------------	---

Número de ocupantes: 1

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – CADENA DIRECTA DE MANDO



1. ACTIVIDADES

Objetivo del cargo/puesto
• Mostrar el servicio de la organización de acuerdo a lo que esta ofrece y los resultados obtenidos • Generar estrategias de visualización del servicio y mejoramiento de la imagen corporativa

Actividades
• Gestionar estrategias de mercadeo y posicionamiento en redes • Actualización de publicidad para eventos y donativos

Conocimientos
• Mercadeo • Posicionamiento en redes sociales • Fotografía • Ilustración digital si es necesario

Experiencia requerida
• Mínimo 1 años de experiencia en publicidad

2. HABILIDADES

Indispensables
Creatividad Innovación en procesos Estrategias comunicativas
Importantes
Trabajo de equipo Disponibilidad de escucha
Deseables

Compromiso con la organización

3. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

- Material de trabajo- evidencias de la labor
- Material audiovisual
- Presupuesto para elaborar publicidad

15. ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO Y PERFILES DE CARGO

De acuerdo a lo planteado anteriormente se ofrece este cambio al organigrama actual que tiene la organización. De esta forma podría los cargos quedarán claros y con una cadena de mando que apoya a cada dependencia y no explota tanto las capacidades de puestos medios como el auxiliar administrativo o la misma gerencia de igual forma ayuda a los cargos bajos a tener un soporte que oriente en situaciones específicas donde los cargos altos no se encuentren presentes.

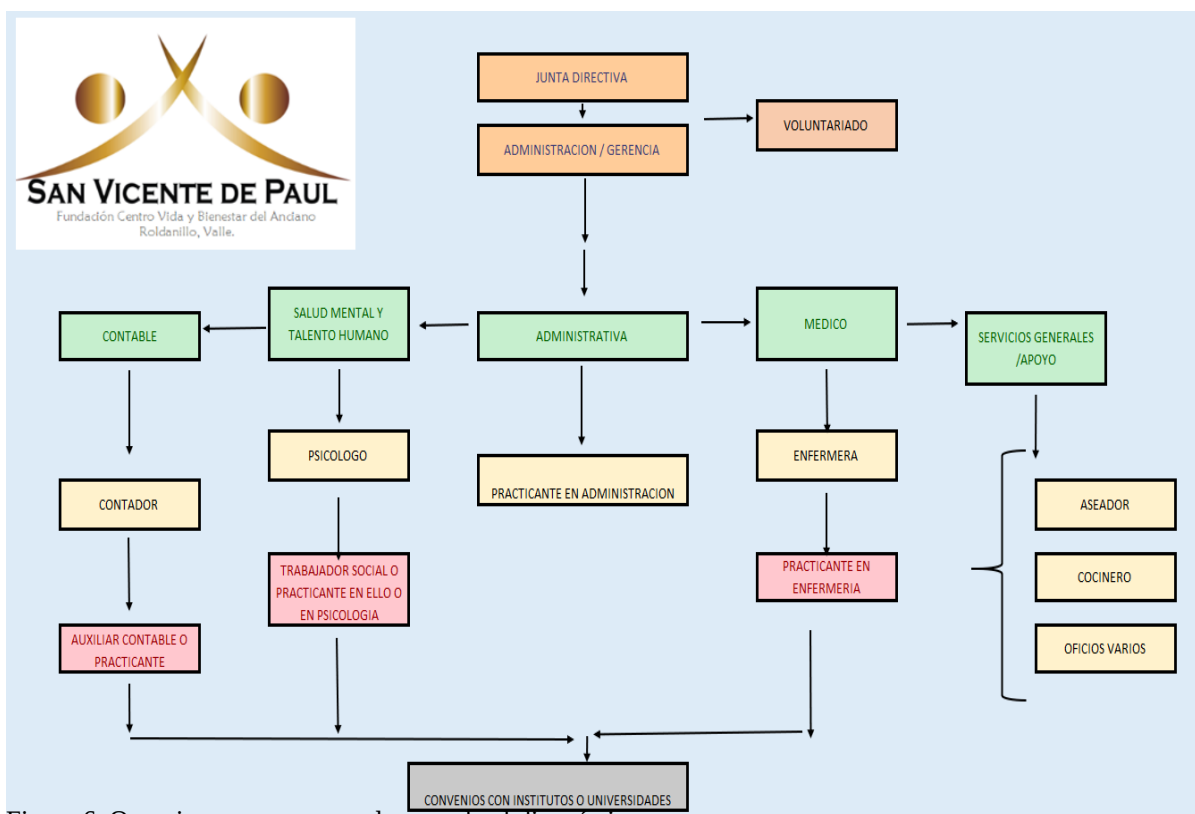


Figura 6. Organigrama propuesto de acuerdo al diagnóstico.

16. DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA HERRAMIENTA A IMPLEMENTAR

Para la evaluación del desempeño en la organización se tiene en cuenta diferentes herramientas administrativas basadas en la recolección de datos, a su vez se tiene también como enfoque datos cualitativos y cuantitativos y por último, el ejecutar una herramienta que tenga un eje completo entre los involucrados de la organización (trabajadores, usuarios y directivos)

La herramienta de desempeño seleccionada para la recolección de datos es la evaluación 360 grados la cual tiene como objeto el recibir la mayor cantidad de datos posible de todas las personas directamente como indirectamente involucradas en la organización.

Esta encuesta tiene como factores importantes o ventajas:

- Evitar sesgos de información debido a la obtención de esta a través de diferentes fuentes, es decir, de diferentes involucrados en la organización
- Es más objetivo debido a que evalúa el mismo concepto desde diferentes competencias.
- Fomenta la formación de equipos de trabajo
- Permite evaluar debilidades y fortalezas del empleado.

Como desventaja primordial se encuentra la obtención de información excesiva, la cual viniendo de tantos departamentos se hace difícil gestionarla y tabularla. En este punto el uso de herramientas de recolección digitales un plus que se debe tener en cuenta y es algo que se recomienda potenciar. Así mismo, esta evaluación tiene como enfoque la retroalimentación que entrega su entorno (medio ambiente interno y externo) lo cual tiene concordancia con lo estipulado en el diagnóstico de factores.

La evaluación 360 grados logra medir el rendimiento de los empleados, evaluar competencias, diseñar planes de formación y sirve como base para implementar planes de acción.

Para la elaboración de esta evaluación es de vital importancia el usar factores externos visualizados dentro del nuevo organigrama – publicidad como medio de recolección de datos de manera virtual y método estadístico de mayor eficacia.

La aplicación de la encuesta debe ser por profesional experto en el tema (Psicología)

17. CONCLUSIONES

- La organización presenta falencias dentro del ámbito estructural, a su vez estos factores afectan la consecución de estrategias.
- La organización tiene el potencial para ser pionera en procesos de cuidado para la vejez, los empleados cuentan con capacidades y compromiso.
- El tener en cuenta el desarrollo del empleado y su crecimiento constante es una variable que potencia la identidad del empleado y su compromiso con la organización
- La organización presenta debilidades en cargos de mediana autoridad. Estos ejercen un canal de comunicación y de apoyo valioso cuando no se tiene un flujo de información constante.
- Las fundaciones sin ánimo de lucro no solo deben tener en cuenta el prestar el servicio, por el contrario, deben buscar el generar una imagen corporativa fuerte y que esta repercute en la obtención de nuevos usuarios del servicio que sientan que la organización presta el servicio que ellos requieren, a su vez la solidez económica es un aspecto vital de toda organización.

18. RECOMENDACIONES

- La contratación de personal requerido mostrado en el nuevo organigrama, este basándose en la mejora continua de procesos y en la estrategia en contra del problema crítico identificado.
- La aplicación de tecnologías que conecten a los usuarios con sus familiares en pro de mejorar su salud emocional con un principio de conservación familiar.
 - La gestión de ideas para la consecución de recursos y donativos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y muestra de los servicios ofrecidos mediante el manejo de redes sociales.
- Uso constante y periódico de herramientas de desempeño laboral, a su vez el desarrollar controles de salud emocional y mental de los empleados.
- Capacitar con frecuencia a los trabajadores, esto genera compromiso de los mismos para con la organización.
- Estrategias para la conservación del medio ambiente aprovechando el tiempo libre de los usuarios y las prácticas con las entidades educativas.
- Establecer programas y actividades culturales en busca de mantener el desarrollo espiritual de los usuarios.
- La evaluación continua como medio de mejora.
- Se recomienda implementar la herramienta propuesta (encuesta 360 grados) para corroborar la información recibida dentro del diagnóstico y estructurar estrategias basadas en los puntos críticos de la organización.

19. ANEXOS

• FORMATO DE ENTREVISTA 360 GRADOS – RECOMENDADA

EVALUACIÓN 360º	
	Fecha:

Datos del evaluado:	
Nombre:	
Departamento:	
Puesto:	

Datos del evaluador	
Nombre:	
Relación con el evaluado	

COMPETENCIAS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5

Comunicación						
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.					
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.					
3	Presta atención en las conversaciones.					
4	Se comunica de manera escrita con claridad.					
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.					
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.					

Trabajo en equipo						
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.					
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.					
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.					
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.					

Resolución de problemas						
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.					
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.					
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.					
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.					
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.					

Mejora continua						
16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.					
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.					
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.					
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.					
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad					

Organización y administración del tiempo						
21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.					
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados					
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.					

Enfoque en el cliente

24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.					
25	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.					
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.					
27	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.					
28	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.					

Pensamiento estratégico

29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.					
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.					
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.					
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.					

Enfoque a resultados

33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.					
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño					
35	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.					

FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado	
FORTALEZAS	
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	

¿Qué le sugerirías al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?

- **Fotografías de la organización y su actividad**









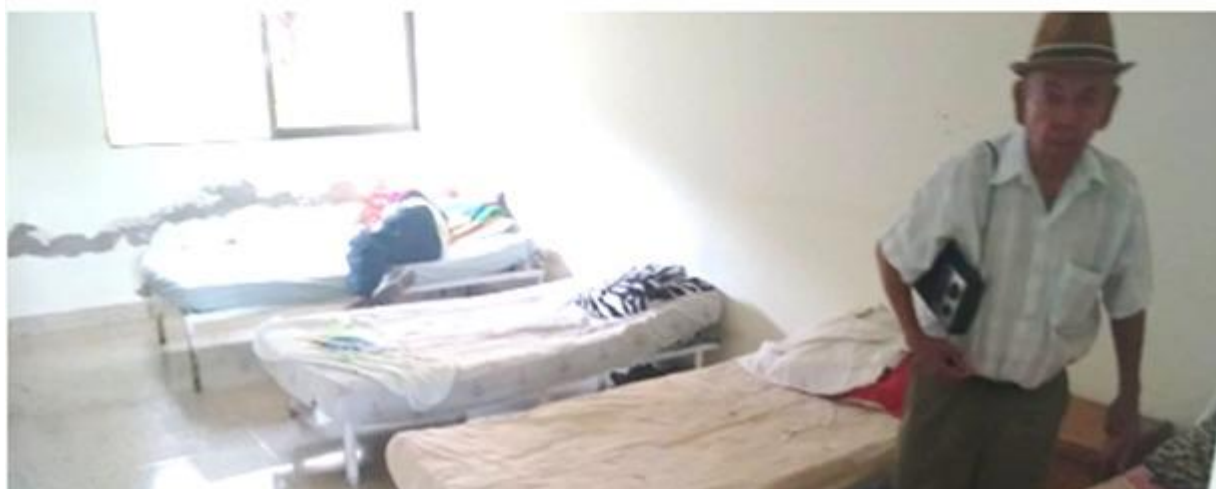


**RECEPCIÓN****OFICINA EQUIPO PSICOSOCIAL**













20. BIBLIOGRAFÍA

- IDALBERTO CHIAVENATO “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS” QUINTA EDICIÓN – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- 23 de Marzo del 2021 Global development of ILO international Labour Standards: employment & Labour laws and regulations 2021
<https://iclg.com/practice-areas/employment-and-labour-laws-and-regulations/1-global-development-of-ilo-international-labour-standards>
- Ley núm. 50 de 28 de diciembre de 1990, por la que se introducen reformas al Código Sustantivo de Trabajo y se dictan otras disposiciones. (Diario Oficial, 1.o de enero de 1991, núm. 39618, págs. 1-3
<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/21646/64829/S90COL01.htm#p1>
- Teoría del comportamiento organizacional – Jorge Everardo Aguilar Morales 2019
http://www.direcciondepersonal.com/teorias_comportamiento_organizacional.pdf
- Plan Estratégico del Talento Humano (PETH) - Vigencia 2021 Gestión del Talento Humano Secretaría General – Grupo de Gestión Humana
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/38176682/20200130_Plan_estrategico_talento_humano_2021.pdf/c279f977-65bed0483757e5c87b03f6bf?t=1612151804841
- Plan Estratégico del Talento Humano (PETH) - Vigencia 2021 Gestión del Talento Humano Secretaría General – Grupo de Gestión Humana
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/38176682/20200130_Plan_estrategico_talento_humano_2021.pdf/c279f977-65bed0483757e5c87b03f6bf?t=1612151804841
- “El sistema de evaluación del desempeño laboral en Colombia: un caso de alta formalización con baja institucionalización”¹ JAIRO ENRIQUE RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ **Dialnet-ElSistemaDeEvaluacionDelDesempenoLaboralEnColombia-6403479 (4)**

21. WEBGRAFIA

- 22 de julio de 2021, tomado de *Organizaciones Sin Fines De Lucro*
<http://www.findglocal.com/CO/Roldanillo/880089255463632/Ancianato-Roldanillo>
- *La tercera edad: un sujeto de derechos*
<http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/pdhulbq/html/capitulo3.html>
- Teoría X, Y, Z de la administración
<https://www.webscolar.com/wp-content/uploads/wp-post-to-pdf-cache/1/teoria-x-y-z-de-la-administracion.pdf>
- Informe final de resultados “evaluación del desempeño”
<https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/documentos/1242/o-informes-de-evaluacion-del-desempeno-laboral-funcionarios-contraloria-departamental-del-valle/>
- Alzate Colina, J y Gil Cardona, J. (2020.). Las competencias laborales de los obreros del sector construcción del municipio de Cartago - Valle. Universidad del Valle.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/21145/CB-0605609.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gregorio Calderón Hernández, Julia Clemencia Naranjo Valencia, Claudia Milena Álvarez Giraldo. Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>
- Definiciones usadas en marco referencial Management and design: Convergence disciplinar Aida Manrique López <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. *Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow: http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero. pdf.*
- Fabian Balbuena, Teoría McClelland. Clúster mexicano de comercio 2020
<https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland>
- Tafur, Raúl. (2008). Tesis Universitaria. Editorial Montero

<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html>

- Definición de organización Paula Nicole Roldán (07 de enero, 2017).
Organización. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>