

DISEÑO DE PROCESOS ESTRUCTURALES, PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO, DEL ALMACÉN SOLO QUEST, MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA, CAUCA, 2016.

ISABEL CRISTINA VALENCIA LONDOÑO
ÉRICA VANESA VELASCO TRÓCHEZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE NORTE DEL CAUCA
SANTANDER DE QUILICHAO
2016

DISEÑO DE PROCESOS ESTRUCTURALES, PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO, DEL ALMACÉN SOLO QUEST, MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA, CAUCA, 2016.

ISABEL CRISTINA VALENCIA LONDOÑO
ÉRICA VANESA VELASCO TRÓCHEZ

Proyecto presentado para optar al
Título de Administración de Empresas.

Tutor.

RONALD JHONNY GONZÁLES MEDINA.
Magister en Ciencias de la Organización.

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE NORTE DEL CAUCA
SANTANDER DE QUILICHAO
2016

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el comité de grado en
Cumplimiento de los requisitos exigidos por la
Universidad del Valle para optar por el título de
Administrador de Empresas.

Director Universidad del Valle sede norte del Cauca

Coordinadora de programa académico
FANNY MARIA OLAYA GARCIA

Tutor de Tesis
RONALD YONNY GONZALEZ MEDINA

Santander de Quilichao, Cauca

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis primeramente a DIOS y a la Virgen María, quienes inspiraron nuestro espíritu para la conclusión de esta tesis de grado. A nuestros padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo y consejos, a nuestros hijos quienes nos motivan a seguir a delante. A nuestros compañeros de estudio, maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiéramos podido hacer esta tesis. A todos ellos se lo agradecemos desde el fondo de nuestra alma.

Para todos ellos hacemos esta dedicatoria.

ISABEL CRISTINA Y ÉRIKA VANESA

AGRADECIMIENTOS

Cada logro tiene un motivo, el nuestro son nuestras familias, agradecemos a nuestro excelente tutor Ronald Yonny González Medina por su dedicación y paciencia en nuestro proceso, por ser guía y mostrarnos la mejor forma de lograrlo y no dejar que nos diéramos por vencidas.

Agradecemos a Dios por ser compañía y fortaleza, a nuestros padres, hijos, hermanos y esposos, por formar parte de todo este arduo proceso y darnos su apoyo a lo largo del mismo, que Dios los bendiga siempre.

ISABEL CRISTINA Y ÉRIKA VANESA

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1 . APROXIMACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN14

1.1	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	14
1.2	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.2.1	Planteamiento del Problema	18
1.2.2	Formulación del Problema.....	19
1.2.3	Sistematización del Problema	19
1.3	OBJETIVOS	19
1.3.1	Objetivo General	19
1.3.2	Objetivos Específicos	19
1.4	JUSTIFICACIÓN.....	20
1.5	MARCOS DE REFERENCIA	21
1.5.1	Marco Teórico	21
1.5.2	Marco Conceptual	27
1.5.3	Marco Contextual	32
1.5.4	Marco Legal	35
1.6	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
1.6.1	Tipo de Estudio	37
1.6.2	Método de Investigación.....	37
1.6.3	Fuentes de Investigación.....	40
1.6.4	Técnicas de Investigación	41
1.6.5	Población y Muestra.....	42
1.6.6	Fases de Investigación.....	42

CAPITULO 2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ALMACÉN

	SOLOQUEST	43
2.1.	RESEÑA HISTÓRICA.....	43
2.2	RAZÓN SOCIAL	44
2.3	MISIÓN Y VISIÓN	46
2.4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	46
2.5	POLÍTICAS.....	47
2.6	PROCEDIMIENTOS	48
2.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	49

CAPITULO 3. ESTUDIO DE PROCESOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO52

3.1	TABULACIÓN DE ENCUESTAS	52
3.1.1	Empleados Área Administrativa.....	52
3.1.2	Empleados Área Operativa	53
3.2	SÍNTESIS DEL ESTUDIO.....	53

3.3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO	54
CAPITULO 4. PROPUESTA DE PROCESOS ESTRUCTURALES, ÁREA DE TALENTO HUMANO.....59		
4.1	PROCESOS ESTRUCTURALES DE TALENTO HUMANO, ALMACÉN SOLO QUEST	59
4.1.1	El proceso de Selección	60
4.1.2	El Proceso de Inducción y Evaluación del Desempeño	64
4.1.3	El Proceso de Compensación	67
4.1.4	El Proceso Integral de Capacitación y Desarrollo de Personal	71
4.1.5	El Proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional)	74
4.1.6	El Proceso de Banco de Datos del Talento Humano	77
4.2	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	79
4.3	MISIÓN.....	80
4.4	VISIÓN	80
4.5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ÁREA DE TALENTO HUMANO	80
4.6	PRINCIPIOS Y VALORES.....	80
4.7	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ÁREA DE TALENTO HUMANO	81
4.7.1	Jefe de Talento Humano	81
4.7.2	Asistente de Talento Humano	83
4.7.3	Asistente de Nómina	84
CAPITULO 5. CONCLUSIONES.....		86
CAPITULO 6. RECOMENDACIONES.....		88
BIBLIOGRAFÍA.....		90
ANEXOS.....		93

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Escala de Calificación	53
Tabla 2. Resumen del Diagnóstico sobre los procesos de Talento Humano, realizado a los empleados del Área Administrativa del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada	53

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Diferencias entre el Enfoque Dirección de Personal y Dirección de Recursos Humanos.....	22
Cuadro 2. Procesos propuestos que deben estar diseñados en el Área de Talento Humano, del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca	59
Cuadro 3. Proceso de Selección y Contratación Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.....	60
Cuadro 4. Formato de Requerimiento de Personal.	63
Cuadro 5. Formato de Carta Descriptiva del Cargo	63
Cuadro 6. Formato de Entrevista.	64
Cuadro 7. Proceso de Inducción y Evaluación del Desempeño. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	65
Cuadro 8. Proceso de Compensación. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	68
Cuadro 9 Formato de Novedades de Nómina.....	71
Cuadro 10 Proceso Integral de Capacitación y Desarrollo de Personal. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	72
Cuadro 11. Proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional). Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	75
Cuadro 12. Proceso de Banco de Datos del Talento Humano. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	78

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. El Inventario de Cultura de la Organización: Clausteros según el tipo de Cultura propuesto por Robert A. Cooke.	29
Figura 2. Mapa de la República de Colombia, ubicando al municipio de Puerto Tejada, Cauca.....	32
Figura 3. Mapa del Departamento del Cauca, ubicando al municipio de Puerto Tejada.....	33
Figura 4. Mapa de la Ubicación del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.....	44
Figura 5. Fotografía de la entrada del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.....	45
Figura 6. Fotografía de las Secciones de Bolsos y calzado para damas, Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.	45
Figura 7. Fotografías de las Secciones de prendas de vestir para damas y caballeros, Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.	46
Figura 8. Organigrama del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada	49
Figura 9. Diagrama del Procedimiento de Selección y Contratación.	62
Figura 10. Diagrama del Proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional). Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	76
Figura 11. Diagrama del Proceso de Banco de Datos de Talento Humano. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.	78

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta para el Diagnóstico de Procesos Básicos Área de Talent Humano, Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.. (Empleados Área Administrativa).....	94
Anexo B. Encuesta para el Diagnóstico de Procesos Básicos, Área de Talento Humano, Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. (Empleados Área Operativa).....	99
Anexo C. Gráficas del Diagnóstico de Procesos Básicos, Área de Talento Humano, Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. (Empleados Área Operativa).....	104

RESUMEN

Este trabajo incluye el diseño de procesos básicos en el departamento de talento humano, del almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, debido a la importancia que posee la administración de talento humano en su conjunto, con procesos dinámicos e interactivos. Este proyecto de investigación además de contener un diagnóstico de los procesos internos que existen actualmente en el área de talento humano, del almacén Solo Quest, también presenta una propuesta de los procesos estructurales, para dicha área; de la misma forma una propuesta de mejoramiento organizacional para la empresa, con el fin de otorgarle, al nuevo colaborador y los colaboradores actuales, el conocimiento de sus funciones, la detección de necesidades de personal, el requerimiento de reducción de personal, la jerarquización, estipulación de vías de comunicación, la valoración del conjunto de actitudes, rendimientos y comportamientos laborales, en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones. Por tal razón, es imperiosa la creación de estrategias de talento humano, que permitan optimizar las fortalezas y minimizar las amenazas, creando mejoras y mayores oportunidades, para todos los miembros que laboran en el almacén Solo Quest.

Palabras Clave: Dirección de Personal, Gestión del Talento Humano, Clima Organizacional, Selección, Reclutamiento, Capacitación, de personal.

ABSTRAC

This work includes the design of basic processes in the department of human talent, only store Quest, municipality of Puerto Tejada, Cauca, due to the importance that human talent management as a whole, with dynamic and interactive processes. This research project and contain a diagnosis of internal processes that currently exist in the area of human talent, only store Quest, also presents a proposal for the structural processes, for that area; in the same way a proposal for organizational improvement for the company, in order to give to the new partner and current employees, the knowledge of their functions, detection of staffing needs, the requirement for downsizing, nesting, provision of roads, assessing the set of attitudes, performance and work behaviors in the performance of their duties and fulfilling their duties. For this reason, it is imperative the creation of human talent strategies, to optimize the strengths and minimize threats, creating improvements and greater opportunities for all members who work in the Solo Quest warehouse.

Keywords: Personnel Management, Human Resource Management, Organizational Climate, selection, recruitment, training, personnel.

INTRODUCCIÓN

En el almacén Solo Quest, los procesos básicos para la administración del personal, se realizan de manera empírica y los instrumentos que se utilizan no corresponden a una correcta gestión del talento humano.

El talento humano en esta organización debe ser fuente de responsabilidad, motivación, y definición de funciones, por tanto, debe existir compromiso por parte de la empresa, con el personal que ha sido contratado.

Las encuestas aplicadas al personal operativo y administrativo que labora actualmente en el Almacén Solo Quest, exponen que los procesos que se llevan a cabo en esta organización presenta debilidades pues ellos calificaron dichos procesos con una calificación de 1.60 “Deficiente”, debido a la falta de procesos y procedimientos eficientes en el área de talento humano.

Por ello, se considera indispensable reorganizar las tareas en el almacén Solo Quest, con la propuesta del presente proyecto de investigación “diseño de procesos básicos en el departamento de talento humano, del almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, con lo cual se pretende dar a conocer la importancia que tiene dicha área para el almacén y para que los empleados se sientan satisfechos y se mejora la productividad, en esta pequeña organización.

La propuesta de los procesos estructurales en el área de talento humano del Almacén Solo Quest, motiva hacia el fortalecimiento de su cultura organizacional, la misión y visión; orientar a los empleados a ejecutar el trabajo con calidad, inducidos hacia el entusiasmo y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Los procesos estructurales de talento humano certifican la importancia que tiene la realidad del contexto y dinámica actual de la empresa, tomando en consideración que el departamento de talento humano demanda en el futuro, la implementación de nuevos procesos, para su fortalecimiento y desarrollo, y se dogmatiza la necesidad de orientar dichos procesos en seis áreas básicas: integración, organización, recompensa, investigación y desarrollo, y auditoría.¹

¹ POC ALVAREZ, Delmy Mariela. "Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Macsam S.A., de Cobán, A.V. San Juan Chamelco. Alta Verapaz, Junio de 2013, p, 11.

CAPÍTULO 1 . APROXIMACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se tienen en cuenta los antecedentes que se han investigado para fundamentar el trabajo de investigación propuesto respecto al problema de investigación, los objetivos, la justificación, el marco teórico, conceptual, y metodológico, que son esenciales para profundizar el conocimiento acerca del trabajo realizado, puesto que si no existen información sobre el tema a tratar en el proyecto este no se puede llevar a cabo.

1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Los antecedentes descritos se refieren a la realización de proyectos de investigación con el tema del Talento Humano en las organizaciones a nivel general, entre los antecedentes generales encontrados, están los siguientes:

El autor **Bejarano Rodríguez y Hurtado Caicedo**, proponen la creación de un Departamento de Talento Humano en la empresa Serlefin Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá.²

Con la realización de la investigación lograron concluir Bejarano Rodríguez y Hurtado Caicedo, que los colaboradores de la empresa Serlefin Ltda., constantemente se encuentran buscando nuevas ofertas de trabajo ya que se sienten desmotivados laboralmente.³

Esta desmotivación se debe básicamente a que a los empleados les proponen incentivos los cuales no son cumplidos, los pagos no son oportunos, sienten que no son tenidos en cuenta ya que los canales de comunicación con los directivos son muy escasos, se presentan despidos no fundamentados, los aporte de seguridad a social no son pagados oportunamente, entre otros, aspectos como estos generan inconformidad y poca credibilidad en sus directivos.⁴

La empresa debe contar con personal competente con habilidades integrales que trabaje comprometido con la visión, la misión de la compañía, para lo cual le proponen la creación del departamento de talento humano para que establezca las funciones propias de dicho departamento, como el reclutamiento, selección,

² BEJARANO RODRÍGUEZ, Gloria Liliana; HURTADO CAICEDO, Viviana Patricia. Propuesta de Creación del Departamento de Talento Humano en la empresa Serlefin Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá. Facultad de Administración de Empresas. Área de Gestión Humana. Universidad de la Salle. Bogotá D. C. 2005., p, 101.

³ Ibíd., p, 101.

⁴ Ibíd., p, 101.

contratación e inducción, permitiendo de esta forma el personal idóneo para la empresa, y una administración salarial justa y equitativa.⁵

Además los manuales de funciones y su aplicación resultan de vital importancia en las organizaciones, puesto que facilitan la ejecución de las tareas y disminución del tiempo, y la previa selección de candidatos apropiados para los puestos de trabajo.⁶

Para contribuir al resultado de los objetivos establecidos, la organización debe tener claridad en la especificación de la estructura organizacional, mientras más detallado sea los requisitos para el puesto de trabajo se contará con personal idónea por ende habrá mayor productividad. La clara definición de los requisitos por parte del área de talento humano generará una reducción en el tiempo de ejecución de selección del personal, permitiendo a esta área una mejor organización y planeación de sus recursos.⁷

Existe la investigación de **Libreros Baeza y Ramírez Borrero**, en la cual diseñaron el sistema de gestión de talento humano, para la empresa de servicios Call Center que ofrece servicios internacionales, de televisión satelital.

Recomendaron el sistema de gestión para las áreas de finanzas, administración, calidad, gestión humana, tecnología de la información, servicio al cliente y producción, para los cargos de jefes, analistas, supervisores y auxiliares de la empresa, con el propósito que la empresa aumente la productividad, haya mayor motivación y mejore el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia esta.⁸

El trabajo de grado de **Poc Álvarez**, se realizó con el propósito de implementar el departamento de talento humano en la empresa Macsam S.A., de Cobán A.V., concluyendo el autor que los procesos del área de la gestión del talento humano, que se realizaban en la empresa eran desarrollados empíricamente: tales como reclutamiento y selección de personal, inducción, descripción de puestos y remuneración.⁹

⁵ BEJARANO RODRÍGUEZ, Gloria Liliana; HURTADO CAICEDO, Viviana Patricia. Propuesta de Creación del Departamento de Talento Humano en la empresa Serlefin Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá. Facultad de Administración de Empresas. Área de Gestión Humana. Universidad de la Salle. Bogotá D. C. 2005., p, 101.

⁶ *Ibíd.*, p, 101.

⁷ *Ibíd.*, p, 101.

⁸ LIBREROS BAEZA, Katherine; RAMÍREZ BORRERO, Natalia. Diseño de un sistema de gestión de talento humano, para la empresa de servicios: Call Center. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad de San Buenaventura. Santiago de Cali. 2013, p, 83.

⁹ POC ALVAREZ, Delmy Mariela. "Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Macsam S.A., de Cobán, A.V. San Juan Chamelco. Alta Verapaz, Junio de 2013, p, 11.

La implementación del departamento de talento humano, apoya la importancia de los procesos, que se adaptan a la realidad del contexto y dinámica actual de la empresa, puesto que un departamento de talento humano demanda en el futuro la implementación de nuevos procesos, para su fortalecimiento y desarrollo; hay necesidad de orientar los procesos de talento humano, en seis áreas básicas: integración, organización, recompensa, investigación y desarrollo, y auditoría.¹⁰

El proyecto de **Jaimes Fuentes y Umaña Espinosa**, presenta el diseño de un departamento de Talento Humano, en la empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda., pues los directivos de la empresa consideraron necesario que los empleados se sintieran parte de la empresa y no un ente alejado de esta, con este departamento se mostraron resultados que beneficiaron la producción y los intereses de cada uno de los integrantes de la organización.¹¹

El diseño de un departamento de talento humano en la empresa ofrece la facilidad en el desempeño, políticas salariales, contratación y capacitación, genera un alineamiento entre la visión y misión de la organización con los empleados, y se convierte el área de talento humano en el eje principal en la empresa, con el direccionamiento responsable del personal que ejecuta las actividades diariamente.

Es esencial en las empresas el área de talento humano, ya que permiten seleccionar el personal idóneo, administrar los salarios acorde con la ley colombiana, la capacitación a los empleados, la mejora continua de la producción y a su vez el incremento de la rentabilidad con empleados conformes y satisfechos.

En la **Universidad del Valle, Sede Norte del Cauca, Santander de Quilichao**, se encuentran registradas hasta la fecha 118 tesis en las cuales 3.9% son prácticas empresariales, 33,5% creación de empresa, 7,6% mejoramiento del servicio, 1,7% planes de desarrollo, 13,6% plan estratégico, 0,8% estudio organizacional, 0,8% plan de reestructuración administrativa, 0,8% mejoramiento en el área ADM, 15,3% asesorías, 16,1% monografías, 0,8% plan de rediseño, 0,8% plan de mejoramiento, 7,6% son trabajos que no se encuentran ubicados en un área específica.¹²

¹⁰ POC ALVAREZ, Delmy Mariela. "Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Macsam S.A., de Cobán, A.V. San Juan Chamelco. Alta Verapaz, Junio de 2013, p. 11.

¹¹ JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p. 5.

¹² Biblioteca Universidad del Valle, Sede Norte del Cauca. Santander de Quilichao, Noviembre de 2015.

Con relación al tema que se está tratando en esta investigación, se encuentra el trabajo de **Vladimir Cocha**, en la cual propone crear un modelo de gestión del talento humano para el cabildo indígena de Corinto Cauca, que permitió avanzar en su proceso de estructuración administrativa, el objetivo fue asociar teorías administrativas del mundo contemporáneo con usos y costumbres propias del pueblo Nasa, relacionadas directamente con sus cosmogonía y espiritualidad.¹³

El trabajo de **Sandra Patricia López**, buscó orientar a los microempresarios de Santander de Quilichao, partiendo de los modelos administrativos y de comportamiento utilizados hasta la fecha en el entorno empresarial en aspectos relacionados con la gestión del talento humano, tomando una muestra de microempresas, y analizando algunas variables como ambiente de trabajo, liderazgo, funciones, comunicación y desarrollo.¹⁴

Todo con el propósito de la mejora continua de la responsabilidad hacia la investigación y desarrollo del talento humano que contrata una empresa.

La investigación de **Luz Adriana Sarria**, tuvo como objetivo fundamental analizar las ventajas de realizar una selección de personal por competencias, realizando un manual de guías que contienen los procesos a tener en cuenta para la selección de personal, analizando factores en el individuo como destrezas, habilidades y conocimientos, y rasgos de personalidad.¹⁵

Es un modelo que se puede consultar con el propósito de aplicarlos en otras empresas que requieren del modelo para el aumento de la productividad, la motivación, y la capacitación del personal que labora, y con lo cual la empresa está cumpliendo con su responsabilidad social adquirida al contratar personal para laborar en ella.

Las investigaciones anteriormente realizadas, permitieron obtener información relacionada al tema del manejo del Talento Humano en las organizaciones, por tanto con la consulta de dicha información se pudo realizar el presente proyecto de investigación propuesto al Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, con el ánimo de que se genere un compromiso con la investigación y desarrollo continuo de su talento humano.

¹³ COCHA, Vladimir. "Diseño de un modelo de gestión del talento humano para el Cabildo Indígena del Cauca". Facultad de Ciencias de la Administración, Administración de Empresas. Universidad del Valle, sede Norte del Cauca. Santander de Quilichao. 2012.

¹⁴ PATRICIA LÓPEZ, Sandra. "Diseño metodológico de gestión del talento humano para micro empresas de bienes y/o servicios de atención directa al cliente en Santander de Quilichao Cauca 2011-2013". Facultad de Ciencias de la Administración, Administración de Empresas. Universidad del Valle, sede Norte del Cauca. Santander de Quilichao. 2012.

¹⁵ SARRIA, Luz Adriana. "Diseño de un manual de procesos, procedimientos y funciones para la selección de personal por competencias del año 2010". Facultad de Ciencias de la Administración, Administración de Empresas. Universidad del Valle, sede Norte del Cauca. Santander de Quilichao. 2010.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Planteamiento del Problema

El Almacén Solo Quest, se encuentra actualmente ubicado en el centro del municipio de Puerto Tejada, Cauca, sus operaciones de comercio las inició desde el año 2003, con el nombre de Variedades Betty, y fue sólo hasta el año 2009, que tramitó el certificado de matrícula mercantil con el nombre de Almacén Solo Quest; está dedicado a la compra y venta de prendas de vestir y accesorios, para damas, caballeros y niños.

El almacén Solo Quest, cuenta con procesos básicos muy débiles para la administración del personal de manera efectiva, esto se comprobó con la realización de encuestas a los empleados que actualmente laboran en la empresa, sobre la percepción que tienen de los procesos de talento humano llevados a cabo en su empresa, pues les dieron una calificación de 1.60 en la Escala “Deficiente”.

También cuenta solamente con una persona asesora de pago de impuestos, elaboración de estados financieros y pagos de nómina, pero esta persona no se encuentra ejerciendo labores como elaboración de contratos a término fijo o indefinido, ya que esta labor la hacen con terceros a través de prestación de servicios, y cuando los empleados requieren de certificaciones laborales, inducción para la ejecución de sus funciones, o documentación referente a salud, pensión, riesgos profesionales, no hay nadie quien les solucione y gestione este tipo de requerimiento.

Por tal razón el Almacén Solo Quest, requiere de personal que ejerza los procesos y procedimientos de manera oportuna y eficiente en el área de talento humano, y les solucione a sus empleados todos los problemas laborales que se les presentan y es dicha área en la que deben ser solucionados.

La administradora propietaria del Almacén Solo Quest, está de acuerdo en que su establecimiento comercial, hay debilidades en los procesos y procedimientos, especialmente en el área de talento humano, por ello está de acuerdo en solucionar el problema planteado, aceptando que se diseñen procesos y procedimientos estructurales en el área de talento humano, para aumentar la productividad de sus empleados y mejorar la empresa frente al entorno competitivo en que se encuentra.

Por tal razón, se ha considera como alternativa de solución, el diseño de procesos estructurales en el área de talento humano del almacén Solo Quest, para cubrir los procesos y procedimientos de selección y contratación, inducción y evaluación de desempeño, compensación, capacitación, higiene y seguridad industrial, banco de datos, que mejorarían las debilidades detectadas en el área de talento humano de esta pequeña organización.

Una vez se ha planteado el anterior problema, se esbozan las siguientes preguntas de investigación:

1.2.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los procesos estructurales a diseñar y proponer en el área de talento humano, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca?

1.2.3 Sistematización del Problema

¿Cuáles son los procesos internos que existen actualmente en el área de talento humano, del almacén Solo Quest, de Puerto Tejada?

¿Qué procesos estructurales hay que proponer en el área de talento humano, del almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, Cauca?

¿Cuál es el mejoramiento organizacional que hay que proponer para el área de talento humano, del almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, Cauca?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar procesos estructurales en el departamento de talento humano, del almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir los procesos internos del área de talento humano, del almacén Solo Quest, de Puerto Tejada.
- Detallar los procesos estructurales del área de talento humano, para el almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, Cauca.
- Plantear una propuesta de mejoramiento organizacional del área de talento humano, del almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, Cauca.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Es importante desarrollar éste trabajo de investigación, pues la administración de talento humano es un conjunto de procesos dinámicos e interactivos, siendo los procesos estructurales: selección y contratación, inducción y evaluación de desempeño, compensación, capacitación, higiene y seguridad industrial, banco de datos del talento humano. En el departamento de talento humano, se incluyen nuevas personas a través de la selección y reclutamiento de personal.¹⁶

Los procesos básicos del área de talento humano, son las bases para ampliar y mejorar las habilidades, reforzar los conocimientos, aptitudes y cualidades de los empleados en la ejecución de sus funciones, ayudando al personal a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades.¹⁷

Con los conocimientos administrativos sobre la gestión del talento humano en la organización, se diseñan los procesos estructurales en el área de talento humano, del almacén Solo Quest, con la finalidad de darle a esta empresa, un enfoque del proceso de gestión humana, para todos sus colaboradores, el conocimiento de funciones, pertenencia hacia el negocio, y finalidad de orden organizacional, la identificación de necesidades de personal, así mismo el recorte de mano de obra, la estructura organizacional, los medios de comunicación adecuados, la evaluación de actitudes, comportamientos y desempeño laborales de los colaboradores, en la ejecución de su cargo y cumplimiento de sus funciones.¹⁸

El diseño de procesos estructurales en el área de talento humano del almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, es una solución al problema que se ha descrito y que padece esta pequeña organización. Permite también involucrar a los profesionales del empresarismo, motivarse hacia la práctica de principios fundamentados en la academia durante la realización de su carrera profesional “el servicio a la comunidad que lo requiera”.

Para el almacén Solo Quest, el presente proyecto le proporciona información sobre los procesos a llevar a cabo en el área de talento humano enfocados en beneficios y fortalecimiento del desempeño óptimo de sus colaboradores.

Igualmente, a los futuros profesionales de administración de empresas, se les facilitará un instrumento de consulta como aporte a futuras investigaciones

¹⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002.

¹⁷ POC ALVAREZ, Delmy Mariela. "Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Macsam S.A., de Cobán, A.V. San Juan Chamelco. Alta Verapaz, Junio de 2013, p, 11.

¹⁸ POC ALVAREZ, Delmy Mariela. "Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la Empresa Macsam S.A., de Cobán, A.V. San Juan Chamelco. Alta Verapaz, Junio de 2013, p, 11.

referentes al tema a tratar en este proyecto de investigación. El propósito de este trabajo, es suministrar una mayor orientación a los directivos del almacén Solo Quest, en cuanto al área de personal; así mismo, ilustrar mejores alternativas, que permitan un mejor ambiente laboral, disminuir el nivel de rotación en el almacén, mediante mayor estabilidad laboral y compromiso de los trabajadores, mayor organización de los procesos, que se llevan a cabo en esta área de la organización.

La metodología a seguir para el desarrollo del proyecto de investigación, fue la consulta y observación de información primaria y secundaria, para diagnosticar y proponer mejoras en los procesos del área de talento humano, del almacén Solo Quest, Puerto Tejada; y el diseño y aplicación de encuestas a los trabajadores del dicho almacén, para diagnosticar los procesos internos, que existen actualmente en el área de talento humano, del almacén.

Otra forma metodológica, es la identificación de herramientas de gestión humana, en las empresas, aplicando encuestas, y su procesamiento en el software de Office que contiene el programa de Excel; buscando conocer el grado de identificación de los procesos básicos de gestión humana, que aplica el almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada. Así los resultados de la investigación se apoyaron en la aplicación de técnicas de investigación válidas en el medio, como el cuestionario y el software, que contiene el programa de Excel, con el cual se obtuvieron datos estadísticos, y un análisis cualitativo y cuantitativo, mediante los cuales se tomaron decisiones positivas para solucionar el problema en el almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

1.5 MARCOS DE REFERENCIA

En este marco se referenciaron los temas de Dirección de Personal, Administración del Talento Humano, y Gestión del Talento Humano; temas que fundamentaron el marco teórico y Conceptual, y que se realizó con el propósito de hacer un diseño de procesos estructurales en el departamento de talento humano, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

1.5.1 Marco Teórico

Los temas de Dirección de Personal, Administración del Talento Humano, y Gestión del Talento Humano, fundamentan este marco, con el objetivo de lograr una mayor comprensión del diseño de procesos estructurales en el departamento de talento humano, para el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Sobre el tema de **Dirección de Personal**, León Pérez; Rueda Méndez, y Munduate Jaca, exponen que “en muchas ocasiones ambas denominaciones son empleadas en los manuales, tanto la tradicional de dirección de personal como la más moderna de dirección de recursos humanos.”¹⁹ Del mismo modo León Pérez; Rueda Méndez, y Munduate Jaca, explica que la Asociación Europea de Dirección de Personal (European Association for Personnel Management, EAPM), en una investigación conjunta con el Instituto de Desarrollo de Directivos (Institute for Management Development, IMD) de Lausana, Suiza, plantean el papel del futuro director de personal o de recursos humanos en Europa.²⁰

Predijeron las futuras funciones de director de personal o de recursos humanos, la expresión de recursos humanos es una creación americana de finales de los años setenta y principios de los ochenta, aunque se puede encontrar previamente en diversas obras pertenecientes a la Escuela de las Relaciones Humanas.²¹

Hoy en día, la expresión dirección de personal suena menos actual que recursos humanos y existió una tendencia a considerar “personal” como algo pasado de moda y “recursos humanos” como algo en progreso, pero existen algunas diferencias en el enfoque de uno y otro modelo, lo cual lo distingue León Pérez; Rueda Méndez, y Munduate Jaca, en el Cuadro 1.²²

Cuadro 1. Diferencias entre el Enfoque Dirección de Personal y Dirección de Recursos Humanos.

DIRECCIÓN DE PERSONAL		DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
ADMINISTRATIVO	→	FUNCIÓN DIRECTIVA
MICROORGANIZACIONAL	→	MACROORGANIZACIONAL
ESTÁTICO		DINÁMICA
MANTENIMIENTO DEL CONTROL INTERNO	→	DESARROLLO FLEXIBILIZACIÓN
		SISTEMAS DE TRABAJO
CICLOS A CORTO PLAZO	→	CICLOS A LARGO PLAZO
ORIENTACIÓN TÁCTICA	→	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA
RESULTADOS TANGIBLES	→	RESULTADOS INTANGIBLES

Fuente: LEÓN PÉREZ, José María; RUEDA MÉNDEZ, Samuel; MUNDUATE JACA, 2007. p, 3.. http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema2cg/page_03.htm.

¹⁹ LEÓN PÉREZ, José María; RUEDA MÉNDEZ, Samuel; MUNDUATE JACA, María Lourdes. Tema 2. Dirección de Personal, Dirección de Recursos Humanos. Psicología de los Recursos Humanos. Abril 23, 2007. p, 3. Disponible en: http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema2cg/page_03.htm.

²⁰ Ibíd., p, 3.

²¹ Ibíd., p, 3.

²² Ibíd., p, 3.

De acuerdo a lo que plantea León Pérez; Rueda Méndez; Munduate Jaca, puede decirse que en los momentos actuales, el director de recursos humanos debe conocer con detalle los planes de acción y técnicas a utilizar, saber a qué empleados puede promocionar y si tiene que hacer algún ajuste de personal, cuáles son las causas legales; es conveniente que tenga clara consciencia de las barreras existentes y de las atribuciones de que dispone.²³

Siguiendo en el mismo contexto de la dirección de personal, para Poc Álvarez, las organizaciones construyeron nuevos modelos estructurales, para incentivar la innovación y la adaptación a las condiciones externas cambiantes y es por ello, que la cultura organizacional imperante en las empresas pasó a concentrarse en el presente, dando paso a la innovación y al cambio de hábitos y de maneras de pensar y actuar.²⁴

Esta evolución se mostró en el contexto industrial, ajustada por los continuos cambios e influencias que la industrialización ha producido en las empresas y la sociedad, y los cambios estructurales y tecnológicos, que generó la segunda revolución industrial destacan el surgimiento y propagación de los postulados de la organización científica del trabajo.²⁵

El factor humano se tornó más importante, por lo que la dirección de personal incorporó más funciones y asumió más decisiones; la moderna dirección de personal, cambió el concepto de “relaciones industriales” radicalmente y lo denominó “administración de personal”; que ahora no sólo persuade para reducir conflictos, sino que administra las personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y soluciona los conflictos que se presentan de modo espontáneo.²⁶

La administración de personal actual, tiene el propósito de mejorar la contribución productiva de los empleados en la organización en un marco de acciones éticas y socialmente responsables.²⁷

Pertinente al tema de la **Administración el Talento Humano**, para Dessler y Varela, la administración de talento humano, se refiere a las prácticas y a las

²³ LEÓN PÉREZ, José María; RUEDA MÉNDEZ, Samuel; MUNDUATE JACA, María Lourdes. Tema 2. Dirección de Personal, Dirección de Recursos Humanos. Psicología de los Recursos Humanos. Abril 23, 2007. p. 3. Disponible en: http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema2cg/page_03.htm.

²⁴ POC ÁLVAREZ, Delmy Mariela. Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la empresa Macsam S.A., de Cobán, A. V. Facultad de Humanidades. Licenciatura en Psicología Industrial /Organizacional. Universidad Rafael Landívar. San Juan Chamelco, Alta Verapaz. 2013, p. 19-21.

²⁵ *Ibíd.*, p. 19-21.

²⁶ *Ibíd.*, p. 20.

²⁷ FERNÁNDEZ AGUADO, Francisco Javier.; LÓPEZ DOMINGUEZ, Ignacio. Gestión y Dirección de Recursos Humanos. Madrid España: Editorial Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias. 2000.

políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.²⁸

La Administración de Talento Humano, consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación; el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.²⁹ También Fernández Aguado y López Domínguez, exponen que el propósito de la administración de talento humano, es la mejora de la contribución productiva del personal, el desarrollo de políticas, programas y procedimientos, para una estructura administrativa, eficiente, bajo la realidad de la empresa.³⁰

Werther y Davis, se refieren es a la administración de capital humano, (hasta hace muy poco designados también como departamento de recursos humanos o departamentos de personal), como la ayuda a las personas y a las organizaciones a lograr sus metas. En el curso de su labor estos departamentos enfrentan numerosos desafíos que surgen de las demandas y expectativas de los empleados, la organización y la sociedad.³¹

Además exponen que el propósito de la administración del capital humano es el mejoramiento de los aportes a nivel productivo del personal a la organización, que sean responsables desde un punto de vista estratégico, social y ético. Este es el principio factor del estudio y la habilidad de la administración de recursos humanos. El estudio de la administración de capital humano describe la manera en que el esfuerzo de los gerentes y directivos se relaciona con todos los aspectos del personal y demuestra la participación, que hacen a este campo los profesionales del área.³² La calidad del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta, las contribuciones que efectúa el personal a la organización constituye una meta esencial y determinante, para que casi todas las empresas actuales (salvo las muy pequeñas) cuentan con un departamento y/o área de recursos humanos.

²⁸ DESSLER, Gary.; VARELA, Rodrigo. Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano. México: Editorial Pearson Educación. 2011.

²⁹ Administración del Talento Humano. Disponible en: <http://talentohumanosena.galeon.com/directh.html>

³⁰ FERNÁNDEZ AGUADO, Francisco Javier.; LÓPEZ DOMINGUEZ, Ignacio. Gestión y Dirección de Recursos Humanos. Madrid España: Editorial Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias. 2000.

³¹ WERTHER, William; KEITH, Davis Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas, Capítulo I. Elemento Esenciales del Capital Humano. Editorial Mac Graw Hill./Interamericana Editores, S.A., de C. V. Sexta Edición. 2008, p, 5-27. ISBN: 970-10-2892-9.

³² Ibíd., p, 9.

Concluyen Werther y Davis, que hay que mejorar las organizaciones públicas como privadas, para a su vez mejorar la productividad del talento humano que está inmerso en estas organizaciones, alcanzando objetivos de carácter social, corporativo, funcionales y personales deben lograrse, pero sólo de manera que estén en consonancia con las organizaciones a la que sirven.

Los anteriores objetivos se consiguen mediante diversas actividades de recursos humanos enfocados a obtener, mantener, utilizar, evaluar y retener una fuerza de trabajo eficiente. Estas actividades son responsabilidad de todos los gerentes de la organización, aunque algunas o muchas de ellas pueden delegarse a especialistas del departamento de personal.

Las actividades de administración de capital humano no se conciben en términos de sistemas de acciones interrelacionadas. Cada actividad afecta a las otras de manera directa o indirecta. Los gerentes y los especialistas de recursos humanos consideran la información y la persona de que disponen, como los insumos esenciales. Finalmente, sobre el tema de **Gestión del Talento Humano**, Chiavenato, opina que la gestión del talento humano es contingente y situacional, y depende de la cultura de cada organización, toma como referente las características del entorno que rodea a la empresa, la tecnología y los procesos internos.³³

Indica que las organizaciones dependen directa e indirectamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos.³⁴ Las empresas tienen personas que dependen de estas, tienen una misión, una visión, que las personas trabajan juntas por la sinergia que surge entre ellas; la gestión de talento humano está inmersa en las organizaciones y el director o gerente, jefe o supervisor, debe desempeñar junto con la gestión de talento humano las gestiones de planear, organizar, dirigir y controlar.³⁵

Soto Pineda y Dolan, aseguran que las pequeñas y medianas empresas poseen características que no siempre se señalan y que requieren una consideración específica, tienen características y requerimientos, que condicionan la eficacia de cualquier metodología de gestión y planificación de los recursos humanos.³⁶

³³ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Capítulo I. Parte I. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p. 4.

³⁴ Ibíd., p. 5.

³⁵ Ibíd., p. 7.

³⁶ SOTO PINEDA, E.; Dolan, S. Las Pymes ante el desafío del siglo XXI: Los nuevos mercados globales, Editorial Thomson Learning. 2004. En: JARAMILLO NARANJO, Olga Lucía. Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento y Gestión, N° 18. 2005, p. 106. ISSN 1657-6276.

Así mismo señalan los autores, que los procesos de la gestión del talento humano, está constituido por métodos como el reclutamiento y selección de personal, que es el proceso de encontrar los candidatos calificados para un cargo, los tipos de reclutamiento pueden ser internos o externos o ambos. La Descripción de cargos, que consiste en “describir un cargo” significa “relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace; la descripción del cargo relaciona de manera breve las tareas, deberes y responsabilidades del cargo, destacando su contenido”.³⁷

El Análisis de cargo, que busca “determinar cuáles requisitos físicos e intelectuales debe cumplir el aspirante, las responsabilidades que el cargo impone y la forma en que debe realizar el trabajo”. El Proceso de inducción y entrenamiento de personal, que “provee al candidato de herramientas que proporciona una mejor socialización y adaptación con la cultura de la empresa, y las normas que rigen a fin de proporcionar al nuevo empleado, relaciones de desempeño que contribuyan al éxito en la organización”. El Proceso de capacitación, indica que “el desarrollo de habilidades para ejecutar las tareas debe complementarse con las actitudes, comportamientos y conocimientos, que sirvan tanto al colaborador como a la empresa, para enfrentar las futuras demandas propósito de la capacitación”.³⁸

El Proceso de compensación, se entiende como “la remuneración total que hace la empresa al colaborador por la labor contratada, que también incluye beneficios, prestaciones e incentivos”.³⁹

El Proceso de evaluación del desempeño, permite dar solución a dificultades de supervisión del recurso humano, de esta forma, tomar medidas con la finalidad de mejorar el comportamiento de las personas, logrando así una mejor comunicación, planeación y organización el trabajo basado en fortalezas y debilidades detectadas”.⁴⁰ El Proceso seguridad y salud en el trabajo, enfatiza que el desempeño del personal se relaciona con la creación de un ambiente sano y seguro; es por esto que la legislación de cada país se encarga de crear normas mínimas que reglamenten las prácticas de servicio y producción en aspectos como implementos de seguridad, manejo de herramientas, bomberos, brigadas, servicios médicos, autorizaciones de trabajos seguros en alturas, espacios confinados etc., orientados a evitar enfermedades y accidentes laborales”⁴¹

³⁷ JARAMILLO NARANJO, Olga Lucía. Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento y Gestión, N° 18. 2005, p, 109. ISSN 1657-6276.

³⁸ 6276Ibíd., p, 113.

³⁹ Ibíd., p, 112.

⁴⁰ Ibíd., p, 113-

⁴¹ JARAMILLO NARANJO, Olga Lucía. Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento y Gestión, N° 18. 2005, p, 112. ISSN 1657., p, 113.

Después de estudiar a diversos autores, se pudo deducir que para una Gestión del Talento Humano de manera eficiente, en el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, Cauca, se requieren procesos para direccionar a todo el personal que labora, como el reclutamiento y selección, capacitación, recompensas, evaluación de desempeño, salud ocupacional y bienestar, procesos que permitirían aumentar la productividad, la motivación y sentido de pertenencia hacia el almacén.

1.5.2 Marco Conceptual

En el presente marco conceptual, se definen algunos términos básicos, que permiten una mayor comprensión del marco teórico diseñado y expuesto.

El **Talento Humano**, no solo es el esfuerzo o la actividad humana que quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades motivación, intereses vocacionales, salud, etc.⁴²

Los **Recursos Humanos**, (abreviado como RRHH, RH, RR.HH., y también conocido como capital humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más: predecible y poco diferenciable.⁴³

En la década de 1920 surge el concepto moderno de recursos humanos, en reacción al enfoque de "eficiencia" de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores basados en su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables.⁴⁴

Esta tendencia prosperó a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización. Cuando se utiliza en singular, "el recurso humano", generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización.⁴⁵ Es sinónimo de "personal". Cuando se habla en plural, "recursos

⁴² Gestión del Talento Humano. septiembre 10, 2013. Disponible en: <http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>

⁴³ Recursos Humanos. La Gerencia de Recursos Humanos. (s. f.). Disponible en: http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos

⁴⁴ Recursos Humanos. La Gerencia de Recursos Humanos. (s. f.). Disponible en: http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos, p. 1.

⁴⁵ Recursos Humanos. La Gerencia de Recursos Humanos. (s. f.). Disponible en: http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos, p. 1.

humanos", suele referirse al área de la administración que se ocupa de gerenciar al personal de la empresa. Esto incluye la contratación, el desarrollo, la formación y liquidación de personal, entre otras funciones.⁴⁶

La **Escuela de Relaciones Humanas**, en Administración surgió formalizada a partir de los estudios Hawthorne de Elton Mayo. Las dimensiones de la Escuela de Relaciones Humanas según Chiavenato, son el nivel de producción, resultado de la integración social; comportamiento social de los empleados, como miembros de un grupo; recompensas y sanciones sociales, pérdida del respeto y consideración de los colegas; creencias y expectativas influyen en actitudes, normas y patrones de comportamiento que el grupo define como aceptable.⁴⁷

Los **Grupos informales**, en la empresa se conocen como relaciones humanas: grupos sociales que interactúan entre sí, cada persona tiene personalidad que influye en otras personas y viceversa, la importancia del contenido del cargo: énfasis en aspectos emocionales; atención especial en aspectos emocionales no planeados e irracionales.⁴⁸ Otro de los temas fundamentales es el tema **Transaccional**, el cual se refiere al estudio de las comunicaciones entre las personas; en 1964 el autor Eric Berne publica en su libro "Juegos en que participamos" que "una persona se relaciona con los demás desde tres estados distintos de su personalidad: niño, adulto o padre".⁴⁹

Según Berne "se encuentra en su padre cuando juzga, aprueba, felicita, critica o recrimina, con su adulto, cuando se informa, estudia, reflexiona, trabaja o informa a los demás, y con niño, cuando ríe y llora, se alegra o se entristece."⁵⁰ También el concepto de **Psicología** es importante en este trabajo, puesto que estudia los fenómenos psíquicos "las funciones psicológicas humanas como la memoria, percepción, aprendizaje, inteligencia, motivación, pensamiento, la sexualidad, etapas del desarrollo normal y conducta en general"; extendiéndose al ámbito Social como la familia, la publicidad, el deporte y el marketing".⁵¹

En 1940 el **Modelo Burocrático**, se puso en práctica en la administración debido a las circunstancias como oposición y contradicción, de la teoría clásica y de la

⁴⁶ Recursos Humanos. La Gerencia de Recursos Humanos. (s. f.). Disponible en: http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos,., p, 1.

⁴⁷ Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill. 2007. En: Rendón Giraldo, Lina María. Escuela de las Relaciones Humanas en la Administración: antecedentes. School of Human Relations in Administration. 2011, p, 45.

⁴⁸ Ibíd., p, 45.

⁴⁹ CALVO BECA, Rafael. El Análisis Transaccional de Eric Berne. (s. f.). Disponible en: <http://www.mercaba.org/Fichas/Feadulta/Relacioneshumanas8.htm>.

⁵⁰ CALVO BECA, Rafael. El Análisis Transaccional de Eric Berne. (s. f.). Disponible en: <http://www.mercaba.org/Fichas/Feadulta/Relacioneshumanas8.htm> p, 1.

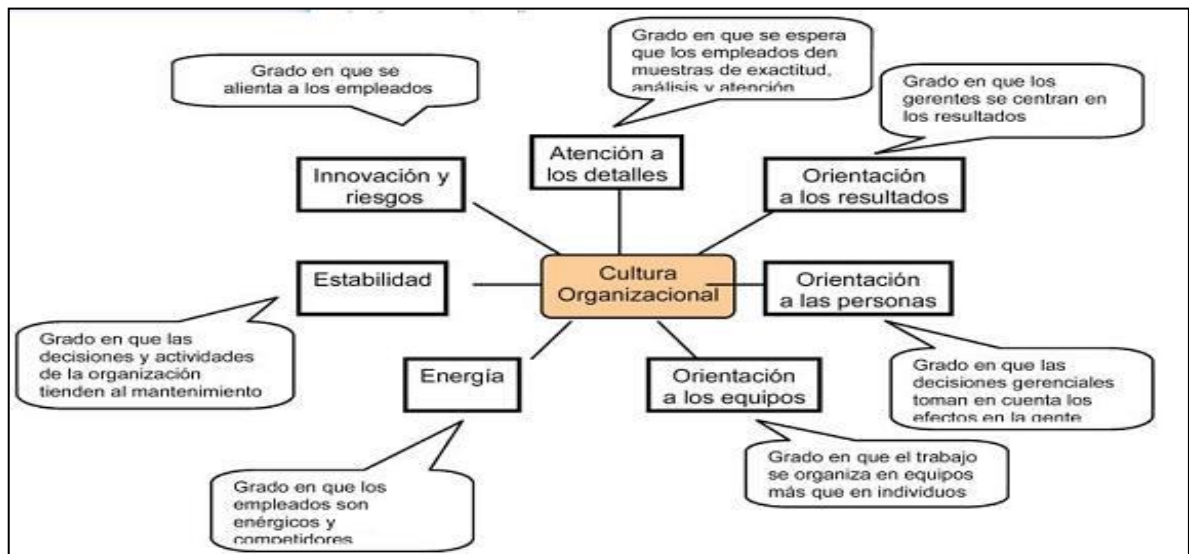
⁵¹ Qué estudia la Psicología. La Guía de Psicología. Junio 3, 2008. Disponible en: <http://psicologia.laguia2000.com/general/que-estudia-la-psicologia#ixzz3exAFnQG7>

teoría de relaciones humanas, presentando un enfoque global, integrado y totalizador de los problemas organizacionales; la necesidad de encontrar un modelo de organización racional capaz de definir variables involucradas, así como también el comportamiento de sus integrantes; el creciente tamaño y la complejidad de las empresas exigía modelos organizacionales mejor definidos.⁵²

Y finalmente el concepto de **Cultura Organizacional**, que es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las experiencias, creencias, actitudes y valores (personales y culturales) de una organización.⁵³

De igual forma se define también como la recopilación específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que vigilan la forma en que interactúan entre sí dentro de la empresa y con el exterior.⁵⁴ Robert A. Cooke, define la cultura como los comportamientos que los miembros creen que deben integrarse y cumplir las expectativas en su organización⁵⁵ (Figura 1).

Figura 1. El Inventario de Cultura de la Organización: Claustres según el tipo de Cultura propuesto por Robert A. Cooke.



Fuente: Enciclopedia Financiera. Cultura Organizacional. (s. f.).

<http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacion/tipos-de-culturas.htm>.

⁵² Teorías Administrativas. 2012. Disponible en: http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-burocratica_18.html.

⁵³ Enciclopedia Financiera. Cultura Organizacional. (s. f.). Disponible en: <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizational.htm>

⁵⁴ Ibid., p. 1.

⁵⁵ Robert A. Cooke en: Enciclopedia Financiera. Cultura Organizacional. (s. f.). disponible en: <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacion/tipos-de-culturas.htm>.

En resumen, la cultura organizacional está conformada por la Cultura Corporativa, que se conoce como la suma total de las costumbres, valores, tradiciones y significados que hacen de una empresa la única; también es considerada como el carácter de una organización, pues simboliza la visión de los fundadores de la empresa, sus valores e influencia, las normas éticas, y el estilo de dirección.⁵⁶

Actualmente el **Desarrollo Organizacional** es considerado como un campo de estudio académico interdisciplinario y como profesión reconocida, con lo cual las organizaciones emplean un número cada vez mayor de profesionales de desarrollo organizacional, según esta cultura, las organizaciones se conforman con personas que tienen diferentes valores, estilos, habilidades, tecnologías, distintas características y procesos, y estructuras que reflejan diversos tipos de relaciones con su entorno, la gente y su trabajo.⁵⁷

La cultura de desarrollo organizacional exige un cambio en la estructura, tecnología, personas y procesos que interactúan, más que voluntades por cambiar solamente a las personas, los procesos o la tecnología de la organización.⁵⁸

Las relaciones de los profesionales en la cultura de desarrollo organizacional varían de un estilo transaccional a uno transformacional. En el estilo transformacional la relación con los seguidores prácticamente se basa en un modelo de intercambio.⁵⁹

Las **Relaciones Industriales**, refieren la relación que se establece entre la parte administrativa de una empresa y los colaboradores. El vínculo se realiza entre los directivos y el sindicato quien es el encargado de representar a los trabajadores; de igual forma es un conjunto de procedimientos, normas, y recomendaciones, que se desarrollan con el objetivo de alcanzar la eficiencia y cumplir con los objetivos de la organización.⁶⁰

Las relaciones como disciplina surgen de la creencia que para una empresa la principal ventaja competitiva es su gente, es decir, sus colaboradores. Por lo tanto, para el éxito de los negocios de la empresa, es imprescindible que sus directivos y

⁵⁶ Robert A. Cooke en: Enciclopedia Financiera. Cultura Organizacional. (s. f.). disponible en: <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacion/tipos-de-culturas.htm>, 1.

⁵⁷ MOLINA, Henry. El Desarrollo Organizacional como Facilitador del Cambio. Estudios Gerenciales, Cali: Universidad Icesi, Volumen 16, Número 77. 2000.

⁵⁸ FRIEDLANDER, F. & BROWN, L. D. Organization development. Annual Review of Psychology, 25, 313-341. 1974.

⁵⁹ CHURCH, A. H., WACLAWSKI, J., & BURKE, W.W. OD practitioners as facilitators of change. Group and Organization Management. 21, 22-34. 1996.

⁶⁰ Definición de Relaciones Industriales. (S. f.). Disponible en: <http://definicion.de/relaciones-industriales/>

empleados trabajen en armonía en conjunto al cumplimiento de los objetivos empresariales.⁶¹

Si se habla de relaciones industriales se está haciendo alusión a Administración de Recursos Humanos o Administración de Personas, pero sea cual sea el término que se utilice, siempre refiere a lo mismo a la idea de personalizar y de administrar las capacidades y habilidades del personal, para enfocarse en una eficiencia, productividad y una inclusión firme en el mercado.⁶²

En el mismo contexto, puede decirse que en la **Función Gerencial**, los directivos son quienes se encargan de lograr resultados eficaces y eficientes, mediante el trabajo del resto del personal.⁶³

La Función Gerencial, es un proceso complejo en la ejecución secuencial de pasos o fases, que constituyen el trabajo típico de un administrador o gerente. Esas tareas pueden expresarse en forma generalizada como funciones directivas, que se ejercen a diversos niveles: planeación, organización, dirección y control.⁶⁴

Las funciones de planeación, organización, dirección y control, son secuenciales, se realizan periódicamente, en momentos significativos de la vida de la empresa. En el resto del tiempo, los directivos realizan funciones continuas como:

El Análisis de problemas, en toda organización surgen problemas, incidentes y dificultades, lo ideal es identificarlos, analizarlos, y buscar las causas que lo originan, establecer su importancia, impacto y prioridad, para buscar la solución más adecuada e implementarla.⁶⁵

La Dirección del Capital Humano, es el conjunto de talento humano que posee una empresa y se denomina así debido a que sus conocimientos y aprendizaje que posibilitan la obtención de una renta o unos ingresos para la empresa.⁶⁶

Se denomina también capital humano, al valor económico potencial con mayor capacidad productiva, o al conjunto de la población activa de un país, que es resultado de unos mayores conocimientos adquiridos en la escuela, la universidad o por experiencia.⁶⁷

⁶¹ Definición de Relaciones Industriales. (S. f.). Disponible en: <http://definicion.de/relaciones-industriales>, p, 1.

⁶² Ibid., p, 1.

⁶³ AMOLETTO, Eduardo Jorge. La gerencia. funciones básicas de la gerencia. control. interno y externo. (s. f.). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/gerencia.htm>.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ AMOLETTO, Eduardo Jorge. La gerencia. funciones básicas de la gerencia. control. interno y externo. (s. f.). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/gerencia.htm>

⁶⁶ Ibid., p, 1.

⁶⁷ Ibid., p, 1.

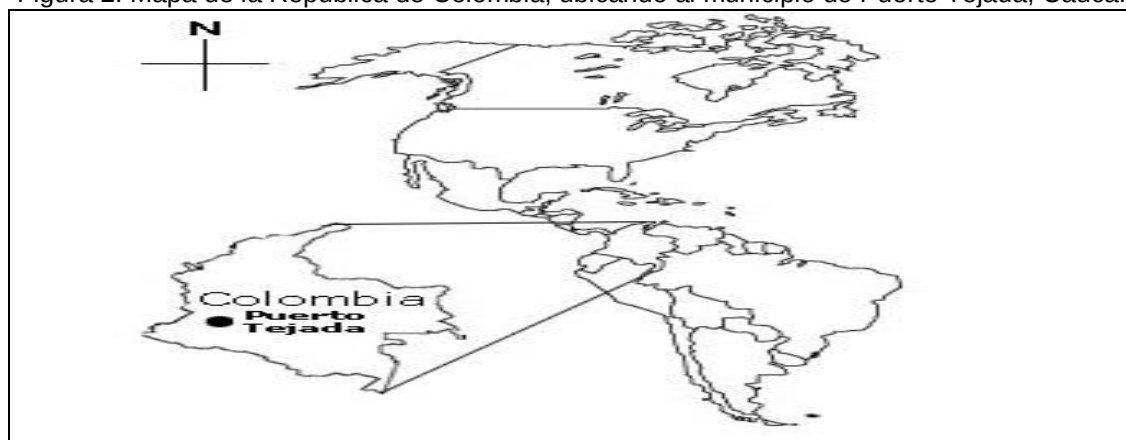
Agregando finalmente y para terminar este marco conceptual, son muchos los factores que incurren en la productividad de los individuos y que explican sus diferencias de ingresos o salario en una empresa: la fuerza física, la tenacidad, la formación, la inteligencia, la habilidad, la sanidad, y la familia, etc.⁶⁸

1.5.3 Marco Contextual

La **República de Colombia**, tiene aproximadamente 47 millones de habitantes, está conformada por 32 departamentos descentralizados y un distrito capital llamado Santafé de Bogotá, constituida en un estado social de derecho y democrático, cuya forma de gobierno es presidencialista.

Limita al sur con Ecuador y Perú, al este con Brasil y Venezuela, al noroeste con Panamá, es uno de los países que cuenta con acceso al Océano Pacífico y al mar Caribe.⁶⁹

Figura 2. Mapa de la República de Colombia, ubicando al municipio de Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: <http://colombiamedica.univalle.edu.co/> consultado, sept., 2015.

El **departamento del Cauca**, se encuentra ubicado al suroccidente de Colombia, su capital es Popayán, cuenta con 41 municipios entre ellos esta Puerto Tejada, con una población alrededor de 1.379.070 habitantes con una gran proporción de indígenas.⁷⁰

Su economía está basada principalmente en la producción agrícola, especialmente de fique, caña de azúcar, caña panelera, café, papa, maíz, yuca,

⁶⁸ AMOLETTO, Eduardo Jorge. La gerencia. funciones básicas de la gerencia. control. interno y externo. (s. f.). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/gerencia.htm>., p. 1.

⁶⁹ <http://colombiamedica.univalle.edu.co/> consultado, sept., 2015.

⁷⁰ GAMARRA VERGARA, José R. La Economía del Departamento del Cauca, Consultado 30 de septiembre de 2015. Enlace: http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/DTSER-95.pdf.

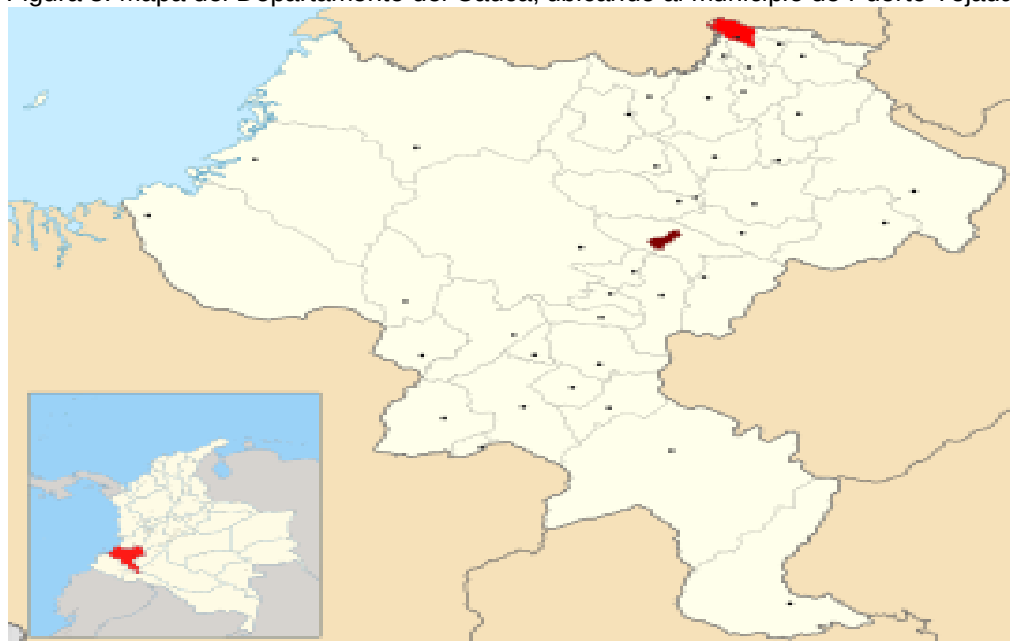
frijol, tomate, espárragos, mora, actualmente la ganadería ha tomado mucha importancia al igual que todos sus derivados.⁷¹

El municipio de Puerto Tejada, se encuentra ubicado en el norte del departamento del Cauca, fue fundado el 17 de septiembre de 1897, se fundó para “meter en orden” a los negros de los ríos Palo, Paila y Guengüe. Fue en ese proceso de resistencia que, durante los siglos XVIII y XIX, negros esclavos y libres se tornaron imposibles de controlar por parte de los hacendados.⁷²

Desde entonces esta población recién liberada se asentó en las haciendas a través de diversas formas de colonato para aprovechar la fertilidad de las tierras donde construyeron fincas familiares dedicadas a la producción del cacao, tabaco, café, yuca, maíz y plátano, dando lugar a una pujante economía agrícola de colonos y terragueros a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX.⁷³

El fundador del Municipio de Puerto Tejada fue el General Manuel Tejada Sánchez y a él se debe su nombre; tiene una ubicación privilegiada; al Norte limita con los Municipios de Santiago de Cali y Candelaria, al Sur con el Municipio de Caloto y Villarrica, al Occidente con Villarrica y Jamundí, al oriente con Miranda y Padilla.

Figura 3. Mapa del Departamento del Cauca, ubicando al municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Municipio de Puerto Tejada. Citado Noviembre 15, de 2015. Enlace: http://puertotejada-cauca.gov.co/mapas_municipio.shtml.

⁷¹GAMARRA VERGARA, José R. La Economía del Departamento del Cauca, Consultado 30 de septiembre de 2015. Enlace: http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/DTSER-95.pdf, p. 1.

⁷² Municipio de Puerto Tejada, consultado 30 septiembre de 2015, enlace: www.puertotejada-cauca.gov.co.

⁷³ Ibíd., p. 1.

La actividad económica actualmente gira alrededor del monocultivo de la caña de azúcar, en mediana proporción los cultivos de pan coger, otros cultivos, la ganadería y pecuarios.⁷⁴

Algunas haciendas desempeñan la Explotación de leche en un 40% carne 10% y doble propósito 50% la raza predominante es la Holstem y en una mínima proporción la raza pardo Suizo con un total de 1.574 cabezas. La industria azucarera es la principal fuente de empleo del Municipio.⁷⁵

El municipio de Puerto Tejada, cuenta con 3 desarrollos industriales hoy convertidos en zonas Francas, considerada como uno de los polos de desarrollo más importantes del país a partir de la legislación del decreto 1197 de 3 de Abril de 2009, consolidados con 19 empresas sentadas en y 10 empresas dispersas en el sector urbano rural.⁷⁶

Posee una economía basada en la agro-industria y la gran industria, el sector comercio también es fundamental para el crecimiento económico del municipio, está conformado por supermercados, droguerías, almacenes de ropa, calzado, y otras formas de comercio informal ubicado en la plaza de mercado y sus alrededores.⁷⁷

Según estudio de la Cámara de Comercio del Cauca en el año 2009, existían en el municipio de Puerto Tejada 154 microempresas informales identificadas. Se calculó que al año 2011, esta cifra es mucho mayor por cuanto no se tiene un dato exacto de la misma.⁷⁸

En el municipio de Puerto Tejada, está ubicado el Almacén Solo Quest, sitio en el cual se ha llevado a cabo este proyecto, esta pequeña empresa aporta con impuestos y ofrecimiento de empleo al crecimiento económico del municipio de Puerto Tejada.

A continuación de se hace una breve reseña del Almacén Solo Quest.

El **Almacén Solo Quest**, es una empresa Unipersonal, que se organizó desde hace siete (7) años, con un capital propio y cuenta actualmente con todos los documentos legales exigidos por la Cámara de Comercio del Cauca. Se inició con dos secciones: la sección de ropa y la sección de zapatería.⁷⁹

Actualmente el almacén Solo Quest, se ha diversificado en la comercialización de productos nuevos como, accesorios para damas y caballeros y cosmetología, al

⁷⁴ Municipio de Puerto Tejada, consultado 30 septiembre de 2015, enlace: www.puertoteja-cauca.gov.co

⁷⁵ *ibíd.*, p. 1.

⁷⁶ *ibíd.*, p. 1.

⁷⁷ *ibíd.*, p. 1

⁷⁸ *ibíd.*, p. 1.

⁷⁹ Información concedida por la propietaria del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. 2015.

igual ha realizado convenios con algunos colegios del municipio de Puerto Tejada, para la dotación de uniformes escolares para niños y niñas, que estudian educación primaria y secundaria.⁸⁰

Fue organizado por su propietaria, para ofrecer empleo a personas del municipio de Puerto Tejada, actualmente cuenta con 11 empleados, quienes ejercen actividades propias del almacén. Del mismo modo cancela los impuestos de renta, retención en la fuente, IVA, el impuesto de Industria y Comercio, de manera oportuna.⁸¹

La Razón Social del almacén es “Solo Quest E.U.”, matriculado en la Cámara de Comercio del Cauca, con la matrícula Número: 00066531 del 30 de enero de 2009. Está ubicado en la Calle 17, No. 20-44 Barrio el Centro, del municipio: Puerto Tejada, Cauca; la Actividad Económica del Almacén Solo Quest, es el comercio al por mayor de prendas de vestir y accesorios, cosméticos; otras actividades empresariales.⁸²

1.5.4 Marco Legal

Las normas legales que inciden en la empresa Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca, son el Código de Comercio, la ley 43 de 1990, la Ley 222 de 1995, el Decreto 2649 y 2650 de 1993, y la ley 20 del 2000.

El Código de Comercio de Colombia, que indica, las operaciones mercantiles y los actos de comercio que realizan los comerciantes, están regulados por el código de Comercio, donde se presentan disposiciones establecidas como controles básicos que deben contemplar las empresas.

En el artículo 19 del Código de Comercio Colombiano, se encuentran establecidas las obligaciones de los comerciantes, en el Numeral 3 menciona que, “todo comerciante debe llevar contabilidad regular de su negocio de acuerdo a las prescripciones legales”.⁸³

En el artículo 48 del Código de Comercio Colombiano, establece “la obligación que tiene todo comerciante de llevar los libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general, para llevar en forma clara y ordenada todas las operaciones financieras que realizase”.⁸⁴

⁸⁰ Información concedida por la propietaria del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. 2015.

⁸¹ *Ibíd.*

⁸² Formulario de Registro en Cámara de Comercio. 2015, del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada.

⁸³ Código de Comercio de Colombia, Editorial Unión. Edición 2010.

⁸⁴ *Ibíd.*,

En el artículo 52 del Código de Comercio, establece que “todo comerciante debe elaborar un inventario y un balance general que permita conocer de manera clara y completa la situación de su patrimonio”.

Además en la **Ley 43 de 1990**, Estatuto del Contador, esta Ley describe lo que es el contador público y su inscripción, las acciones relacionadas con el ejercicio de su profesión, las normas a las que están obligados los contadores y de los papeles que elabora dentro de las empresas como empleados y/o como asesor.⁸⁵

El Decreto 2649 de 1993. Principios de Contabilidad, mediante este Decreto se reglamenta la contabilidad en general y se establecen los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, así mismo determina los objetivos de la información contable junto con sus cualidades.⁸⁶

Igualmente, la **Ley 222 de 1995**, Reforma al Código de Comercio Colombiano, mediante esta Ley se modifican algunos artículos del Código de Comercio. Abarca además el tema del registro mercantil, afectando a todas las sociedades comerciales y civiles, obligándolas a matricularse y renovar la matrícula anualmente para evitar sanciones por ejercer el comercio sin estar registrados.⁸⁷

Adicionalmente el **Decreto 2649 y 2550 de 1.993** por el cual se determinan los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y el Plan Único de Cuentas (PUC), que busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas de todas las empresas.⁸⁸

La **Ley 520 de 2000**, que contiene la política de Estado para las micro, pequeñas y medianas empresas, rurales y urbanas; orientadas a generar las mejores condiciones para su creación y operación buscando el desarrollo empresarial del país.⁸⁹

En lo referente a control externo de sus actividades, la empresa estará vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual ejerce vigilancia en lo pertinente a la defensa de los derechos del consumidor y el mejoramiento de la calidad de bienes y servicios.

⁸⁵ Ley 43 de 1990

⁸⁶ Decreto 2649 de 1993.

⁸⁷ Ley 222 de 1995.

⁸⁸ Decreto 2649 de 1993. Decreto 2650 de 1993. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia.

⁸⁹ Ley 520 de 2000.

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación de los aspectos de relacionados con el proceso estructural en el área de talento humano, del almacén Solo Quest, involucró aspectos amplios de información. El diseño metodológico que enmarcará la investigación, determina el tipo de estudio, y la identificación del universo de estudio, y el método de investigación.

1.6.1 Tipo de Estudio

El **Estudio Descriptivo** identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.⁹⁰

Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. También puede utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores. La mayor parte de las veces se usa el muestreo para la recolección de información, y la información obtenida se somete a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.⁹¹

De acuerdo a la investigación que se desarrolló, se utilizó un tipo de investigación descriptivo, puesto que por medio de este se buscó identificar las características de una situación propuesta, que en este caso hace referencia a los procesos realizados dentro de un establecimiento de comercio en el área de Talento Humano, específicamente, el Almacén “Solo Quest”, municipio de Puerto Tejada, Cauca, utilizando encuestas aplicadas a los empleados de la empresa, para diagnosticar dichos procesos y de acuerdo a ello, diseñar procesos básicos en el área de talento humano, del almacén que mejoren las actividades en dicha área.

1.6.2 Método de Investigación

El método de investigación lo constituye el conjunto de proceso que el hombre debe aprender en la investigación y demostración de la verdad; así, el método permite organizar el procedimiento lógico general por seguir en el conocimiento, y llegar a la observación, descripción y explicación de la realidad.⁹²

⁹⁰ MÉNDEZ, Carlos Eduardo, Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. 2000, p, 120.

⁹¹ Ibíd., p, 129.

⁹² Ibíd., p, 129.

Para Méndez Álvarez, el método de investigación lo constituye “el conjunto de proceso que el hombre debe aprender en la investigación y demostración de la verdad; permite organizar el procedimiento lógico general por seguir en el conocimiento, y llegar a la observación, descripción y explicación de la realidad”.⁹³

Para Bernal, el método de investigación según Bung, se entiende como “el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, refiriéndose al conjunto de procedimientos que valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”.⁹⁴

Por otro lado, dice Bernal que, el método tiene que ver con la metodología que, de acuerdo con Cerda, se examina desde dos perspectivas:⁹⁵

a) Como parte de la lógica que se ocupa del estudio de los métodos que, en palabras de Kaplan, es “el estudio (descripción, explicación y justificación) de los métodos de investigación y no los métodos en sí”; y

b) la metodología entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción conocida en el ambiente académico en general. Por ello, es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio.⁹⁶

Sampieri, habla es de enfoque de la investigación comentando que para desarrollar la investigación se sigue el modelo mixto que representa la integración o combinación entre los enfoques de investigación cualitativos y cuantitativos; la investigación varía entre los esquemas de pensamiento inductivos y deductivo.⁹⁷

Para el autor “el enfoque investigativo cuantitativo se basa en un esquema deductivo y lógico, buscando formular preguntas de investigación e hipótesis y posteriormente probarlas. El enfoque de investigación cualitativo se basa en un esquema inductivo y su método de investigación es interpretado, contextual y etnográfico, almacena la experiencia de individuos y estudia ambientes naturales”.⁹⁸

⁹³ MÉNDEZ, Carlos Eduardo, Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. 2000., p, 129.

⁹⁴ BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación, para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad de la Sabana. Pearson Educación. Tercera Edición, 2010, p, 59

⁹⁵ Ibíd., p, 59

⁹⁶ Ibíd., p, 59

⁹⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mac Graw Hill Interamericana, 2003, p, 61.

⁹⁸ Ibíd., p, 61.

De acuerdo con las teorías expuestas se describe el método a utilizar en la investigación a desarrollar:

El **Método Inductivo**, según Álvarez, permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema investigación, así los resultados obtenidos pueden ser la base teórica sobre la cual se fundamenten observaciones, descripciones y explicaciones posteriores, de realidades con rasgos y características semejantes a la investigada.⁹⁹

Pero para Bernal el método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.¹⁰⁰

El método inductivo, según Bernal, se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En un sentido más global, el método de investigación, se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación.¹⁰¹

El Método inductivo-deductivo, este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).¹⁰²

Para Sampieri, el método inductivo, es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.¹⁰³

En la inducción completa, la conclusión es sacada del estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación, es decir que sólo es posible si se conoce con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio y

⁹⁹ MÉNDEZ, Carlos Eduardo, Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. 2000, p, 129.

¹⁰⁰ BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación, para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad de la Sabana. Pearson Educación. Tercera Edición, 2010, p, 59.

¹⁰¹ Ibíd., p, 59

¹⁰² Ibíd., p, 59

¹⁰³ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mac Graw Hill Interamericana, 2003, p, 65.

además, cuando se sabe que el conocimiento generalizado pertenece a cada uno de los elementos del objeto de investigación.¹⁰⁴

Las demostraciones complejas son formas de razonamiento inductivo, solo que en ellas se toman muestras que poco a poco se van articulando hasta lograr el estudio por inducción completa.¹⁰⁵

En la inducción incompleta, los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa, que permita hacer generalizaciones.¹⁰⁶

El método de investigación que se empleó para esta investigación, fue el método inductivo de Méndez Álvarez, que es el proceso de conocimiento que se inicia por la información de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales, que pueden ser aplicadas a situaciones similares observadas.

Se obtuvo información general sobre la gestión del talento humano, para llegar finalmente a diseñar procesos y procedimientos estructurales en el área de Talento Humano del almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca, para que haya mayor productividad y efectividad por parte de los empleados que allí se desempeñan.

1.6.3 Fuentes de Investigación

La información es la “materia prima” por la cual, puede llegarse a explorar, describir y explicar, hechos o fenómenos que definen un problema de investigación.¹⁰⁷

Las **Fuentes de información primarias**, posibilitan que el desarrollo de la investigación propuesta dependa de la información que el investigador debe recoger directamente. Existen diferentes técnicas, algunas de ellas utilizadas con frecuencia en las ciencias económicas, administrativas y contables.¹⁰⁸

Dentro de las fuentes de información primarias que se tuvieron en cuenta para la realización de este trabajo, estuvo la observación y estudio directo de documentos

¹⁰⁴ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mac Graw Hill Interamericana, 2003, p., p, 65.

¹⁰⁵ Ibid., p, 65.

¹⁰⁶ Ibid., p, 65.

¹⁰⁷ Ibid., p, 65.

¹⁰⁸ Ibid., p, 65.

como manuales y folletos, con información sobre el tema de la gestión del talento humano en la empresa Solo Quest.

Del mismo modo las entrevistas a empleados del área administrativa y operativa, para conocer acerca de los procesos que se llevan cabo en el área de talento humano.

Las **Fuentes de información secundaria**, implican acudir a este tipo de fuentes, que suministran información básica. Se encuentran contenidas en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, diccionarios, anuarios, etc., que se hallan en la biblioteca de la Universidad del Valle, Sede Santander de Quilichao y Cali.

Entre estas fuentes se utilizaron para la investigación libros de autores como Méndez, Chiavenato, Serna Gómez, entre otros, trabajos de grado, revistas, e información de páginas de internet para el soporte del diseño de procedimientos básicos en el área de talento humano, del almacén Solo Quest.

1.6.4 Técnicas de Investigación

Se tuvieron en cuenta las siguientes técnicas de investigación:

Las **Encuestas**, se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permitió el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.¹⁰⁹

Las encuestas fueron diseñadas con preguntas concernientes a los procesos actuales que se ejecutarán en el área de talento humano del almacén Solo Quest, con el propósito de diagnosticar qué procesos se llevan a cabo en dicha área.

Las encuestas fueron aplicadas a todos los empleados que laboran en el almacén, incluyendo a la administradora propietaria. Una vez obtenida y recopilada la información, se ordenó y se presentó en forma sistemática los resultados, de acuerdo con los instrumentos aplicados. Para esta investigación, fue la utilización de figuras, gráficos y tablas, con el fin de analizarlas e interpretarlas, para concluir en un informe final escrito.

El **Estudio de Campo**, se visitó el almacén Solo Quest, personalmente para hacer una indagación y exploración precisa de su estructura organizativa y sus las

¹⁰⁹ MÉNDEZ, Carlos Eduardo, Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. 2000.

actividades. Igualmente se visitará la biblioteca de la Universidad del Valle, sede Norte del Cauca, para consultar libros, tesis de grado, que hayan sido realizadas por estudiantes y que contengan el tema de gestión humana, en las organizaciones.

1.6.5 Población y Muestra

La población objeto de estudio fueron todos los empleados que laboran en el almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. Por otra lado, la muestra estuvo conformada por todos los empleados que laboran en el área de talento humano, del almacén Solo Quest, a estos se les aplicó una encuesta con preguntas referentes a las actividades que deben realizarse en el área de talento humano, para diagnosticar dicho proceso interno, y de esta forma obtener la información que se requiere para el diseño de los procesos para el área de talento humano del almacén Solo Quest.

Los datos obtenidos fueron tabulados a través del programa de Office Excel, utilizando tablas y gráficas, las cuales dieron los diseños correspondientes que fueron analizadas y llegar a conclusiones finales, para el diseño de procesos básicos en el área de talento humano de almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

1.6.6 Fases de Investigación

Para cumplir con los objetivos planteados dentro de este trabajo de investigación fue necesario realizar las siguientes fases: visitas al Almacén “Solo Quest”, con el fin de entrevistar al propietario (a) e indagar sobre la forma en que se controlan las actividades en el área de talento humano; consultas bibliográficas; depuración y análisis de la información obtenida para diseñar los procesos en el área de talento humano; y elaboración de documentos básicos de soportes internos, para los procesos básicos de gestión humana en el área de talento humano.

Para concluir este capítulo, puede decirse que los temas que se plantearon permitieron el inicio del desarrollo de los objetivos específicos propuestos, entre los cuales se inicia con la descripción del departamento del talento humano, del Almacén Solo Quest.

CAPITULO 2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ALMACÉN SOLO QUEST

En este capítulo se da a conocer los procesos estructurales de talento humano que posee el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, destacando la historia de la empresa, la razón social, la misión y visión e igualmente, los objetivos estratégicos, las políticas, los procedimientos actuales que tiene diseñado el almacén, al igual que su estructura organizacional, y la descripción de las diferentes actividades ejercidas por los empleados en la organización.

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

El almacén Solo Quest, es una empresa Unipersonal, que se organizó desde el año 2009, hace siete (7) años, por su propietaria actual, quien con espíritu de empresaria y junto con su familia decidió organizar su propio negocio en el Municipio de Puerto Tejada, Cauca. Este negocio actualmente es administrado por su propia dueña.¹¹⁰

El almacén Solo Quest, fue organizado con un capital propio y cuenta con todos los documentos legales exigidos por la Cámara de Comercio del Cauca. Actualmente su propietaria y administradora se muestra predispuesta a los cambios de nivel tecnológico del Siglo XXI; cuenta con conocimientos administrativos y está abierta a cualquier cambio administrativo que se le proponga, siempre y cuando éste redunde en beneficio económico y para sus empleados.

El Almacén Solo Quest, se inició con dos secciones, la sección de ropa y la sección de zapatería; pero con el paso del tiempo, el almacén diversificó nuevos productos para comercializar como, accesorios para damas y caballeros y cosmetología; igualmente, ha hecho convenios con algunos colegios del municipio de Puerto Tejada, para la dotación de uniformes escolares para niños y niñas, que estudian en los colegios.

Fue organizado por su propietaria, para ofrecer empleo a personas del municipio de Puerto Tejada, actualmente cuenta con 11 empleados, quienes ejercen actividades propias del almacén.

¹¹⁰ Información suministrada por la propietaria del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Figura 4. Mapa de la Ubicación del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Diseño Autoras.

2.2. RAZÓN SOCIAL

El Almacén tiene como Razón Social el nombre de “Solo Quest E.U.”, matriculado en la Cámara de Comercio del Cauca, con la matrícula Número: 00066531 del 30 de enero de 2009. Su propietaria es la Señora María Bettis Carabalí Guazá; está ubicado en la Calle 17, No. 20-44 Barrio el Centro, del municipio: Puerto Tejada, Cauca, su línea telefónica actual es el número 3172984934. Con Matrícula Mercantil No: 00105205 del 23 de septiembre de 2008.

La Actividad Económica del Almacén Solo Quest, es el comercio al por mayor de prendas de vestir y accesorios, cosméticos; otras actividades empresariales.

Figura 5. Fotografía de la entrada del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: Archivo fotográfico Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. 2016.

Figura 6. Fotografía de las Secciones de Bolsos y calzado para damas, Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Archivo fotográfico Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. 2016.

Figura 7. Fotografías de las Secciones de prendas de vestir para damas y caballeros, Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Archivo fotográfico Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. 2016.

2.3 MISIÓN Y VISIÓN

El Almacén Solo Quest, tiene como misión “busca la calidad en la atención por encima de todo, prestando el servicio de venta de productos de calidad, con garantía asegurada, a todas las personas que les gusta adquirir ropa, prestando un excelente servicio y atención al cliente, añadiendo la excelencia laboral, en los sitios de trabajo y asegurando la rentabilidad para sus accionistas y para la gente que labora en él”.¹¹¹

La Visión del Almacén Solo Quest, tiene que ver con convertirse en el año 2020, en el negocio más completo en cuanto a la venta de ropa, siendo reconocida en toda la región; aplicando la Calidad en la prestación de este servicio, en el Municipio de Puerto Tejada; teniendo en cuenta la capitalización para acceder a todo de tipo de ropa con calidad y tecnificación en sus procesos, para satisfacer las necesidades de todas las personas que la requieran.¹¹²

2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El almacén Solo Quest, ha diseñado objetivos estratégicos en aspecto referentes a:¹¹³

¹¹¹ Folleto del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

¹¹² *Ibíd.*

¹¹³ *Ibíd.*

Competitividad, con lo cual se diferencia de los demás almacenes.

Poseer un excelente programa de servicio y atención al cliente, con el cual se le solucionaran las solicitudes a los clientes en forma eficaz y eficiente.¹¹⁴

La utilización del servicio postventa y un adecuado sistema de información contable.¹¹⁵

Crecimiento, al posicionar la empresa en el mercado local, en cuanto a la venta de ropa de todo tipo.¹¹⁶

Alcanzar un alto nivel de reconocimiento y lealtad de sus clientes, con el objetivo de lograr una participación del 50% del mercado para el año 2019.¹¹⁷

Coercialización, incursionando en el mercado de Puerto Tejada; con el objetivo de posicionarse, y de esta manera abarcar los mercados de las ciudades cercanas a éste municipio, como Villarica, Santander de Quilichao, Caloto, Guachené, Jamundí.¹¹⁸

Calidad, ya que los productos que el amacén comercializa son de alta calidad, con garantía de 2 meses a 4 meses, además de diferenciarse por su marca y presentación.¹¹⁹

Financieros, enfatizando que parte de las utilidades serán invertidas en la recapitalización del negocio para aumentar la cobertura en el municipio, y también lograr tener un cubrimiento en otros municipios vecinos, como Caloto, Villarica, Santander de Quilichao.¹²⁰

2.5 POLÍTICAS

El almacen Solo Quest, encamina sus esfuerzos a ofrecer a los clientes artículos de calidad, que suplan sus necesidades y les generen confianza, procurando en todos los casos manejar los mejores precios siendo competentes frente a nuestros competidores.

¹¹⁴ Folleto del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

¹¹⁵ *Ibíd.*

¹¹⁶ *Ibíd.*

¹¹⁷ *Ibíd.*

¹¹⁸ *Ibíd.*

¹¹⁹ *Ibíd.*

¹²⁰ *Ibíd.*

El personal vinculado al almacén Solo Quest, conoce que el logro de los objetivos de ventas son factores que inciden el mejoramiento de las condiciones laborales, aspecto que la empresa a tomado como norma.

Un adecuado control interno para el manejo de los inventarios, que posibilita el control del ingreso y salida de la mercancía.

La existencia de planeación para el pago de sus proveedores que garantiza el despacho a tiempo de la mercancía.¹²¹

Posee igualmente Políticas de Ventas, las cuales consisten en ventas al contado, a crédito, utiliza el sistema de separado, como soporte de sus ventas cuentan con un documento llamado “factura de venta”, el manejo de recibos de caja, y la existencia de terminos y condiciones de ventas como, políticas de precios, descuentos y créditos.¹²²

2.6 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que están diseñados actualmente en el Almacén Solo Quest, son el Procedimiento de Compras, con el cual se revisa el inventario de mercancías, se cotiza y se hace el pedido a los proveedores; se cancelan las mercancías; se recepciona las mercancías, se inspecciona, se realizan las devoluciones pertinentes; las mercancías se almacenan y se organizan, para exhibir en los estantes y vitrinas correspondientes, y para la venta; se tiene diseñado el sistema de control de inventarios y el sistema de información contable.¹²³

El procedimiento de ventas, con el cual se atiende el cliente, se le ofrece el producto, se le toma el pedido, se empaca la mercancía, se entrega el producto al cliente, se le expide la factura y se registra la factura en el sistema de información contable. El procedimiento para la gestión financiera, respecto a registros contables de la compra de contado, consiste en que se recibe la factura y se genera el comprobante de egreso; en la compra a crédito se revisa la factura, se realiza el pago según convenio con el proveedor, se recibe el comprobante de egreso, se carga al inventario y se archiva.¹²⁴

Para los registros contables de las ventas al contado, se realiza el arqueo de caja, y al cierre de cada semestre se realizan los respectivos informes contables

¹²¹ Propietaria del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

¹²² *Ibíd.*

¹²³ *Ibíd.*

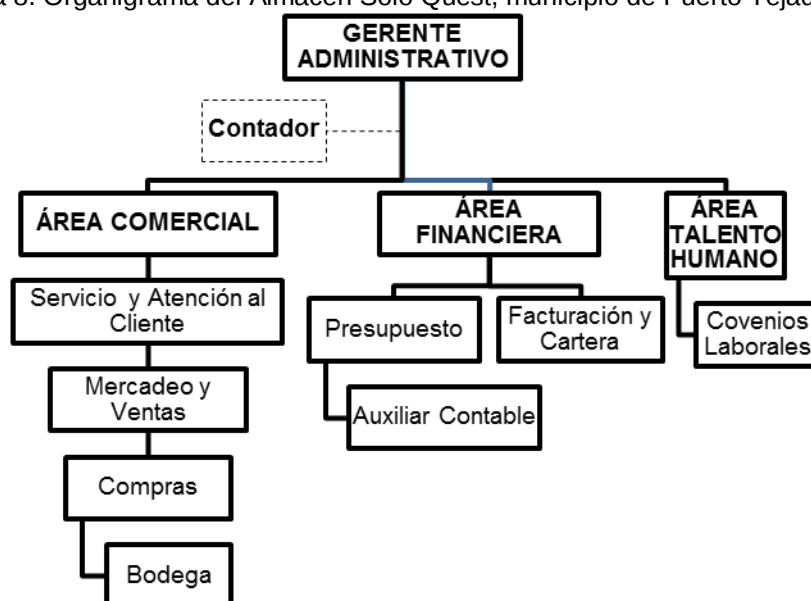
¹²⁴ *Ibíd.*

(estados de resultados y balance general), y cada mes se realiza el registro del pago de nómina a empleados.¹²⁵

2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Almacén Solo Quest, actualmente cuenta con una estructura organizacional definida, elemento que es esencial para una eficiente organización. El modelo de estructura organizacional para el Almacén Solo Quest, que le garantiza una eficiente administración y control.¹²⁶

Figura 8. Organigrama del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada



Fuente: Propietaria del Almacén Solo Quest, Municipio de Puerto Tejada, Cauca. 2015.

El Talento Humano, es el componente y propósito de la presente investigación, y está integrado por once (11) personas que hacen parte del funcionamiento y dinámica del almacén Solo Quest; dichas personas se encuentran vinculadas a la empresa por medio de cargos en los cuales se involucran los diferentes procesos.

El talento humano que tiene a su cargo la administración de los recursos y la información contable, está conformado por la administradora, el asistente comercial, el tesorero (contador), la auxiliar contable, el asistente de talento humano, un bodeguero, tres vendedores de mostrador, un mensajero y servicios varios.¹²⁷

¹²⁵ Propietaria del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

¹²⁶ Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

¹²⁷ Ibíd.

Las actividades que realizan los diferentes puestos de trabajo en el almacén se refieren a las del Gerente Administrativo, que es el encargado de planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar la gestión administrativa del almacén; y tiene como funciones realizar los pedidos de la semana, suministrar la mercancía para la venta., verificar que los inventarios estén listos para su comercialización, organizar planillas de las compras., realizar los pagos a los empleados, coordinar la entrega de los pedidos de los productos a los diferentes consumidores y empresas públicas y/o privadas, con las cuales ha establecido convenios de comercialización, coordinar que la atención y el servicio al cliente, sea excelente; realizar investigaciones de mercado, hacer pronósticos de ventas, aplicar el proceso de planeación estratégica en la organización.¹²⁸

El Área Comercial es el área que se encarga de canalizar los servicios hasta el consumidor o usuario final, su función general es vender y promocionar los productos que ofrece el almacén. Las operaciones específicas que se realizan en esta área, son la realización de funciones de mercadeo como: investigación de mercado presupuesto de mercadeo, determinación de precios, cuotas de mercado, así como el lanzamiento de campañas publicitarias y promociones; de igual modo de planificar y dirigir la política de la empresa en lo referente a productos, precios, promociones y distribución; diseñar planes estratégicos y presupuestales a corto, medio y largo plazo, para incrementar las ventas de la empresa, realizar los análisis necesarios sobre la competencia en los servicios; apoyar en lo que se respecta a imagen institucional en la difusión del almacén; realizar las acciones necesarias para la captación de clientes, diseñar todo el material promocional necesario.¹²⁹

El Área Financiera, suministra la información esencial proveniente del entorno del sistema, como los objetivos de contabilidad y de información que la misma genera, sus cualidades, el significado de información contable. La información financiera como producto de un proceso que tiene unos atributos que se pueden relacionar a las cualidades que la legislación contable, exige la comprensión, utilidad, pertinencia, confiabilidad y comparabilidad.¹³⁰

La Asesoría del Contador, consiste en desempeñar funciones como llevar y tener al día la contabilidad de la empresa, informar por escrito los avances y dificultades acontecidas a lo largo de su trabajo; participar directamente en las reuniones de la empresa con la finalidad de aportar en ideas las mejoras continuas para que su labor sea eficaz; e informar por escrito directamente a Gerencia todos sus requerimientos.¹³¹

¹²⁸ Propietaria del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

¹²⁹ *Ibíd.*

¹³⁰ *Ibíd.*

¹³¹ *Ibíd.*

La Auxiliar Contable, es la persona que se encarga de la recolección de los datos, elaborar los soportes contables, llevar los libros auxiliares, ayudar a elaborar los informes, y sistematizar los datos contables. Tiene la labor exclusiva de apoyar a la Gerencia, y en la elaboración de los documentos que se le solicite. Lleva un control y archivo de toda la documentación de la empresa. Reportar directamente a Gerencia y Administración.¹³²

El Área de Talento Humano y Operaciones, es el área que se encarga de organizar, coordinar, dirigir y controlar la administración del potencial humano y los procesos del servicio y las ventas. Las funciones específicas de esta área concierne al diseño de las guías a seguir en el reclutamiento, y desvinculación del personal; la determinación de una política de retribuciones que sea coherente, competitiva y que motive al personal; colaborar en la definición de la cultura empresarial, facilitando la creación de valores apropiados en la empresa; ejecutar, cumplir, coordinar y controlar la política laboral interna; al igual que organizar y supervisar los procesos de prestación de servicios, a los clientes de la empresa.

Al interior de una organización y en especial en los procesos internos del Área de Talento Humano, la existencia de debilidades y de factores que puedan desmotivar a los empleados, es una desventaja que debe ser minimizada, en este caso, en el Almacén Solo Quest.

Para detectar las posibles fortalezas y debilidades en los procesos del Área de Talento Humano del Almacén Solo Quest, se realizó un diagnóstico de dichos procesos internos, aplicando cuestionarios a los empleados del Área Administrativa (Empleados del Área Comercial, Financiera y de Talento Humano y la Gerencia) y del Área Operativa (Empleados Bodega, Vendedores de Mostrador, Servicios Varios), para que fueran ellos mismos, quienes enunciaran las percepciones que tienen acerca de los procesos internos que se aplican en el Área de Talento Humano del Almacén Solo Quest.

Los siguientes resultados se definen teniendo en cuenta el orden de los objetivos específicos, que componen el proyecto y el desarrollo de los mismos, bajo las dos modalidades de intervención: el diseño y la culminación de cada objetivo.

En este capítulo se presentaron la reseña histórica, la misión y visión, las políticas, los procedimientos, y la estructura organizacional, lo cual permitió tener una visión más amplia y profunda, del problema que afecta al almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, y poder realizar un estudio de procesos del área de talento humano, mediante una serie de encuestas a empleados del área administrativa y operativa, quienes dieron una percepción sobre los procesos de talento humano, diseñado en el Almacén Solo Quest.

¹³² Propietaria del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

CAPITULO 3. ESTUDIO DE PROCESOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

El capítulo se inicia con el diagnóstico de los procesos internos que existen actualmente en el área de talento humano, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, incluyendo dentro de éste las encuestas realizadas a los empleados del área comercial, financiera y de talento humano, incluyendo la gerencia, que pertenecen al Área Administrativa, y a los Empleados operativos de bodega, vendedores de mostrador, servicios varios, y su posterior tabulación, obteniendo con ello un resultado que dio a conocer que existen falencias en los procesos del Área de Talento Humano.

El diagnóstico en el departamento de talento humano, del Almacén Solo Quest, se hizo, utilizando un cuestionario (Ver Anexo A, Ficha Técnica), aplicado a seis (6) funcionarios que pertenecen al Área Administrativa y a cinco (5) empleados del Área Operativa.

Se utilizaron procesos que se realizan en el Área de Talento Humano de las empresas como, la Cultura Organizacional, Selección de Personal, Formación y Desarrollo, Medición de Desempeño, Mantenimiento de Personal, y Administración de la Compensación; procesos básicos de Talento Humano, que deben ser diseñados en la empresas, para que sus empleados sean eficientes, mejoren la productividad, y permanezcan posicionadas en el mercado en el cual desarrollan sus actividades.

El diseño de las encuestas se realizó teniendo en cuenta el modelo de Restrepo Escobar.¹³³ La tabulación de las encuestas se realizó de manera cuantitativa y cualitativa, obteniendo los siguientes resultados:

3.1 TABULACIÓN DE ENCUESTAS

3.1.1 Empleados del Área Comercial, Financiera y de Talento Humano, incluyendo la Gerencia (Área Administrativa)

Los empleados del Área Administrativa del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, dieron sobre los procesos básicos para el Área de Talento Humano, respuestas las cuales fueron calificadas, teniendo en cuenta la escala propuesto por Restrepo Escobar (2009), en la cual destaca la calificación y el grado de calificación a cada respuesta dada por el entrevistado.

¹³³ RESTREPO ESCOBAR, Francisco Eladio. Instrumento para el Diagnóstico de la Gestión del Talento Humano, una Propuesta para la Competitividad. Administración de Empresas. Gerencia del Talento Humano. Universidad de Antioquia.2009, p, 12.

Tabla 1. Escala de Calificación

Calificación	Grado de Calificación
1 - 1.99	Deficiente (NO)
2 - 3.00	Eficiente (SI)

Fuente: RESTREPO ESCOBAR (2009).

Se van a identificar seis variables que deben estar diseñadas en el Área de Talento Humano de las empresas como, la Cultura Organizacional, Selección de Personal, Formación y Desarrollo, Medición del Desempeño, Mantenimiento de Personal, y la Administración de la Compensación, procesos básicos de Talento Humano, que fueron calificados por los empleados del Área Administrativa, según se puede observar en las Tabla 2, 3, 4, 5, 6, 7 (Anexo B).

3.1.2 Empleados Bodega, Vendedores de Mostrador, Servicios Varios (Realizan Actividades Operativas)

Los empleados de Bodega, Vendedores de Mostrador y Servicios Varios, que realizan actividades operativas, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, concedieron sobre los procesos básicos para el Área de Talento Humano, opiniones, que están descritas en Tablas y Gráficas (Anexo C).

3.2 SÍNTESIS DEL ESTUDIO

El resumen del estudio sobre los procesos de Talento Humano, realizado a los empleados del Área Administrativa del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, incluye el proceso de cultura organizacional, el proceso de selección de personal, el proceso de formación y desarrollo, el proceso de medición del desempeño, el proceso de mantenimiento de personal, y el proceso de administración de la compensación.

Tabla 2. Resumen del Diagnóstico sobre los procesos de Talento Humano, realizado a los empleados del Área Administrativa del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada

PROCESOS INTERNOS TALENTO HUMANO	CALIFICACIÓN FINAL
CULTURA ORGANIZACIONAL	1.60
SELECCIÓN DE PERSONAL	1.40
FORMACIÓN Y DESARROLLO	1.30
MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	1.80
MANTENIMIENTO DE PERSONAL	1.60
ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN	1.60
TOTAL PROMEDIO PROCESOS INTERNOS TALENTO HUMANO	1.60

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO

Los empleados del Área Administrativa del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, sobre los procesos internos del Área de Talento Humano, dieron una calificación de 1.60 al proceso de **cultura organizacional** (Tabla 2), porque el almacén tiene debilidades respecto a que los empleados no tienen definido el concepto de cultura organizacional, ni de los valores corporativos, que deberían ser comunicado por la dirección de la organización a todos sus empleados, para que éstos adquieran sentido de pertenencia, motivación y aumenten su productividad.

Una calificación de 1.40 al proceso de **selección de personal** (Tabla 3), por presentar debilidades en el proceso de comunicación para la divulgación del proceso de selección de personal y en la inexistencia de un manual de inducción para alinear los objetivos trazados en el área de Talento Humano, factores primordiales para que los objetivos generales del almacén sean cumplidos a cabalidad.

Una calificación de 1.30 al proceso de **formación y desarrollo** (Tabla 4); debido a que se presentan debilidades en la implementación de programas de formación orientados a alinear las competencias personales con las del almacén y la falta de un modelo estratégico de capacitación para los empleados, como factor de motivación para aumentar la productividad y crecimiento personal de los empleados.

Una calificación de 1.80 al proceso de **medición del desempeño** (Tabla 5); justificado a la debilidad en los planes de mejoramiento para medir el desempeño de los colaboradores del almacén.

Una calificación de 1.60 al proceso de **mantenimiento de personal** (Tabla 6), enfatizado en las debilidades latentes en el almacén de un programa de seguridad industrial, de riesgos, de salud ocupacional y un programa para medir la calidad de vida laboral del personal, lo cual conlleva a la empresa a prevenir y disminuir costos por accidentes laborales, generando seguridad y calidad laboral en el desempeño de sus colaboradores.

Y al proceso de **administración de la compensación** una calificación de 1.60 (Tabla 7), resaltado debilidades con respecto a la evaluación de los puestos de trabajo y un plan de servicios y beneficios para los colaboradores, elementos esenciales para el desarrollo personal y aumento de la productividad de los empleados.

La calificación promedio final de los procesos internos del Área de Talento Humano (Tabla 22), fue el resultado de 1.60, encontrándose este promedio en la

Escala de Calificación con un Grado de Calificación de DEFICIENTE, debido a las carencias más significativas en los procesos de formación y desarrollo y selección de personal, de vital importancia para motivar y aumentar el desarrollo productivo y sentido de pertenencia hacia el almacén.

Los procesos que más deficiencias tienen son el proceso de “Selección de Personal”, el cual lo calificaron los empleados del área administrativa con 1.40 en el grado de calificación Deficiente; del mismo modo, el proceso de “Formación y Desarrollo”, el cual fue calificado con 1.30, en el grado de calificación Deficiente.

Indicando la calificación promedio y lo anterior, que es necesario mejorar los procesos internos en el Área de Talento Humano del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, a través de una propuesta que contenga todos los procesos que debe tener la empresa en el Área y/o Departamento del Talento Humano, para que haya una mayor productividad y eficiencia, por parte de los empleados, que laboran diariamente en el Almacén Solo Quest, se sientan motivados y aumenten el sentido de pertenencia hacia la organización.

Los empleados del Área Operativa del almacén Solo Quest, tiene apreciaciones sobre los procesos internos del Área de Talento Humano (Anexo C), respecto al **conocimiento de la vacante**, indicando que el 100% encuestados (Tabla 8), ingresaron al almacén, porque estaban referenciados, lo cual indica que la organización para demandar empleados no utiliza publicidad por medio de la prensa, Internet, radio y tv, ni cambio de empleados.

Las **actividades de recreación y esparcimiento** que le proporciona el Almacén Solo Quest a sus empleados operativos y a su familia, según el 60%, es la celebración del día de su cumpleaños del empleado, el día de la mujer y de la madre; y para el 40% (2 empleados), la celebración del cumpleaños del empleado y el día del padre (Tabla 9); indicando lo anterior que el Almacén Solo Quest, tiene deficiencias en el diseño de actividades de esparcimiento y recreación, para los empleados operativos y su familia.

La **opinión en las decisiones** de los empleados, que se toman en el Almacén Solo Quest, no son importantes responde el 60% y para el 40%, si es importante la opinión de los empleados en las decisiones que se toman en la organización (Tabla 10). Indican los empleados del área operativa que se les da participación porque no se les pregunta para que éstos opinen, y que ellos podrían opinar para aportar a la mejoría de actividades, la opinión del trabajador ayuda a mejora algunos procesos, al momento de tomar decisiones la administración no tiene en cuenta la opinión del empleado.

En los **Aspectos a mejorar**, opina el 60%, de los empleados del Área Operativa, que para que su trabajo sea más agradable y satisfactorio, el Almacén Solo Quest, debe mejorar los salarios, los equipos de trabajo y el sistema de información

contable que posee la organización; el 40%(Tabla 11) revelan que el almacén debe mejorar el salario. Indica lo anterior que los trabajadores del área operativa del almacén no están conformes ni motivados con el salario que devengan actualmente, lo mismo que con los equipos de trabajo y el sistema de información contable que posee el Almacén, por ende esta organización debe mejorarles el salario y los equipos de trabajo, para que los empleados del área operativa mejoren su productividad, eficiencia, motivación y sentido de pertenencia.

Cuando se **posee un problema relacionado con pagos**, incapacidades, certificaciones, comprobantes, en el Almacén Solo Quest, el 60% de los empleados del área operativa acuden al encargado del área de talento humano, para que le solucione el problema; y el 40% (Tabla 12), acude a Tesorería y Pagos, para que le solucionen el problema, porque según éstos, es la única persona que les colabora con esos problemas; además dicen no saber a quién más dirigirse. Lo anterior indica que en el Almacén Solo Quest, no tiene un área específica en cabeza de un director, que les indique a los empleados del área operativa, dónde y quién les puede solucionar un problema eficientemente cuando se les presente.

Las **funciones específicas del cargo** son conocidas por el 100% (Tabla 13) del área operativa que laboran en el Almacén Solo Quest, tuvieron conocimiento de éstas, por la experiencia y cuando lo contrataron le dijeron que hacer y le informaron las funciones de su cargo al contratarlo. Tiene el Almacén internamente el proceso de inducción.

Los empleados del área operativa del Almacén Solo Quest, el 80% siempre **cumplen las políticas** del almacén, el 20% (Tabla 14) nunca cumple con las políticas, porque no las conoce todas; los que las cumplen manifiestan que lo hacen para rendir más en su trabajo y porque cumpliendo las políticas pueden conservar su empleo; esto indica que el Almacén Solo Quest si tiene políticas diseñadas, pero no todos sus empleados las conocen en profundidad, requiriéndose mayor información y retroalimentación entre la parte directiva y los empleados.

Al **momento de ingresar al almacén** los empleados del área operativa, cumplieron con los requisitos de presentación de la hoja de vida, entrevistas, pruebas técnicas, y exámenes médicos (Tabla 15), indicando lo anterior que se ha seguido un proceso indispensable en el área de talento humano, para la contratación de personal.

En el **momento de ingresar al cargo**, recibió la inducción adecuada para desempeñar correctamente las funciones, el 100% de los empleados (Tabla 16), se hizo un recorrido por todo el almacén, para mostrarles todas las secciones de éste, se indicó que tipo de actividades deberían realizar y se les dio un tiempo de prueba de dos meses, durante el cual se les dio la inducción, derivando de lo

anterior, que si existen un proceso de inducción y entrenamiento para los empleados del área operativa que ingresan por primera vez al Almacén Solo Quest.

Se ha **recibido retroalimentación del trabajo que desempeñan** por parte de los jefes del Almacén Solo Quest, lo indica el 60% del área operativa del almacén, y el 40% (Tabla 17) indican que casi siempre hay retroalimentación del trabajo que desempeñan, por parte de los jefes del Almacén; con lo anterior se puede constatar que si hay un proceso de inducción y entrenamiento eficiente en el Almacén, dándole valor agregado a los empleados del área operativa, para que éstos cumplan sus funciones correcta y eficientemente.

La **fecha en la que el Almacén Solo Quest, cancela los salarios a los empleados** del área operativa siempre es oportuna, lo manifiestan el 100% (Tabla 18), indicando con esto que el almacén si cumple con el pago de salarios a sus empleados.

Opinan el 100% (Tabla 19) del área operativa del Almacén Solo Quest, que **cuando enferman en el sitio de trabajo, no cuentan con atención médica oportuna**, porque los envían a la EPS, la cual demora mucho tiempo en atenderlos; indicando lo anterior, que el Almacén debe contar con un programa de salud ocupacional, para mejorar la salud de sus empleados, y estar alerta a cualquier enfermedad ocupacional que puede afectar a alguno de los empleados, durante el desarrollo de sus actividades internas en el almacén.

El proceso de capacitación ofrecido por el Almacén Solo Quest, es considerado por el 80% (4 empleados) de los empleados del área operativa como bueno y para el 20% (1 empleado) (Tabla 20) es considerado como excelente; responden afirmativamente porque los empleados del área operativa asemejan el proceso de inducción y entrenamiento con el proceso de capacitación.

El **proceso de capacitación** no se lleva a cabo en el almacén; además los empleados dicen que no conocen que haya un proceso de capacitación como tal, al hacerles la aclaración respectiva; responden también que sería excelente que los capaciten porque les ayudaría a mejorar sus actividades laboral; les gustaría que mejoraran los contenidos de las funciones; y que debe ser mejor y acorde a las necesidades.

Consideran importante que el Almacén Solo Quest les **proporcione charlas a cerca de salud ocupacional y riesgos profesionales** el 100% (Tabla 21), porque son muy importantes para prevenir accidentes y para tener más conocimiento sobre estos; con estas charlas se mejoraría continuamente en la productividad y sentido de pertenencia.

En el anterior capítulo deja como resultados, que en los procesos del Área de Talento Humano llevados a cabo en el Almacén Solo Quest, existen insuficiencias y también eficiencias en dichos procesos, destacando que hay en el almacén fortalezas como el proceso de recepción de hojas de vida, de entrevistas, de pruebas técnicas, recepción de exámenes médicos; del mismo modo, el proceso de inducción y de entrenamiento, que existe retroalimentación en el trabajo que se desempeña, por parte de los jefes de trabajo hacia el empleado; también que el salario se les cancela siempre oportunamente.

Y en relación a la existencia de deficiencias en los procesos de talento humano de Almacén Solo Quest, se pueden mencionar la recepción de hojas de vida ya referenciadas para seleccionar un cargo, la no existencia de actividades de recreación y esparcimiento para los empleados del área operativa y sus familias; igualmente falencias en la tenencia en cuenta de las opiniones de los empleados del área operativa para el diseño de objetivos y la toma de decisiones; también que el almacén debe mejorar los salarios, los equipos de trabajo y el sistema de información que hay actualmente en la organización.

Además se debe darse a conocer a todos los empleados del área operativa los objetivos y las políticas diseñadas por el almacén Solo Quest, dar capacitación a los empleados para que mejoren en su productividad, y diseñar un programa de salud ocupacional y riesgos profesionales, pues los empleados del área operativa consideran que éste programa, les permitiría mejorar su productividad, eficiencia, motivación y sentido de pertenencia hacia el almacén.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados del área administrativa y operativa, del Almacén Solo Quest, se procede a proponer los Procesos estructurales, para el Área de Talento Humano, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

CAPITULO 4. PROPUESTA DE PROCESOS ESTRUCTURALES, ÁREA DE TALENTO HUMANO

En este capítulo se presentan los procesos estructurales propuestos para el área de talento humano del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, una vez se identificaron las deficiencias en los procesos internos; se plantean los procesos básicos de Talento Humano, con respecto a la Selección y Contratación, Inducción y Evaluación de Desempeño, Compensación, Capacitación y Desarrollo, Higiene y Seguridad Industrial, y Banco de Datos, que a través del tiempo en el almacén, se transformará en mayor productividad, mostrando cuan valioso es estructurar el talento humano para ésta organización.

4.1 PROCESOS ESTRUCTURALES DE TALENTO HUMANO, ALMACÉN SOLO QUEST

Para llevar a cabo el desarrollo adecuado del talento humano en el almacén Solo Quest, se exponen los diferentes procesos estructurales propuestos, que debe ejecutar el área de Talento Humano, así como los parámetros, que contribuyen al correcto cumplimiento de estos. La estructura de dichos procesos, están fundamentados en el Modelo de Gestión del Talento Humano, propuesto por Idalberto Chiavenato, los cuales se componen por actividades que garantizarán su cumplimiento.¹³⁴

Se enseña en el Cuadro 2, los procesos propuestos diseñados, para el Área de Talento Humano, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Cuadro 2. Procesos propuestos que deben estar diseñados en el Área de Talento Humano, del Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca

PROCESOS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS
SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	Provee al almacén Solo Quest, del talento humano idóneo.
INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Aplica al talento humano del Almacén Solo Quest.
COMPENSACIÓN	Administrar el sistema de remuneración, salarios e incentivos, en el almacén Solo Quest.
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Para desarrollar el talento humano.
HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	Para mantener el talento humano en un ambiente laboral saludable y confortable.
BANCO DE DATOS	Para controlar el talento humano.

Fuente: CHIAVENATO (2009).

¹³⁴ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 119.

4.1.1 El proceso de Selección

Este proceso permite elegir entre varios candidatos a la persona idónea, con el perfil apropiado para el cargo que se requiere en el Almacén Solo Quest, se lleva a cabo este proceso por el Jefe del Área del Talento Humano.¹³⁵

Se recomienda a la empresa que la decisión final la determine el jefe o jefes inmediatos del futuro empleado, por ser el directo responsable de la contratación, y al departamento de selección de personal le corresponde un papel de asesor en dicha decisión final.¹³⁶

El proceso de Selección y Contratación Propuesto para el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, se compone del objetivo, el alcance, las políticas, las entradas y salidas, del proceso.

El Procedimiento está compuesto por las actividades, la descripción de las actividades y los responsables de dichas actividades.

Para el procedimiento de Selección y Contratación de Personal se requieren los Documentos Formatos de Requerimiento de Personal, Formato de Carta Descriptiva del Cargo, y el Formato de Entrevista.

El proceso y procedimiento de Selección y Contratación de Personal, propuesto para el almacén Solo Quest, se puede observar en el Cuadro 3 y en la Figura 9.

Cuadro 3. Proceso de Selección y Contratación Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca

PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL ALMACÉN SOLO QUEST U. E. PUERTO TEJADA, CAUCA.	
Objetivo	Proveer al almacén Solo Quest del talento humano idóneo, para desempeñarse en las diferentes áreas integrándolas a la organización, con todas las garantías de contratación, garantizando así óptimos resultados en el cumplimiento de sus funciones.
Alcance	Aplica desde el momento en el que se genera una vacante y esto es informado en el formato de Requerimiento de personal hasta que ésta es ocupada por un colaborador de origen y externo o interno.
Definiciones	Selección. El proceso de elección del mejor candidato para el cargo. Contratación. Es formalizar con inclinación a la ley la futura relación de trabajo, para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como del almacén Solo Quest; formalizando la vinculación con la legalización del contrato y la afiliación a las instituciones de seguridad social. Responsables. El Área de Talento Humano, sus distintos funcionarios y de acuerdo a las atribuciones de éstos, es la dependencia responsable de ejecutar y controlar el éxito de este proceso.

¹³⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002,, p, 119.

¹³⁶ *Ibíd.*, p, 122.

Cuadro 3. Continuación

Políticas	-El proceso de selección y contratación es iniciado mediante la requisición hecha en el formato de requerimiento de personal. -Se le da prioridad en los procesos de selección a los colaboradores del almacén Solo Quest, pero sólo serán aceptados en caso tal que el jefe de inmediato autorice dicha postulación. -Se abre convocatoria externa cuando los candidatos internos no satisfagan las características del cargo y se extiende a los diferentes medios de búsqueda de candidatos, dando prioridad a la búsqueda por Internet. -La aceptación de un candidato en la etapa de selección de hojas de vida se dará únicamente si éste se ajusta al perfil requerido en los diferentes aspectos del perfil de cargo. -Todos los candidatos sin excepción deberán pasar por el proceso diseñado con el fin de cumplir con el objetivo de escoger al mejor de ellos. -La verificación de los diferentes filtros en la selección debe ser estricta y rigurosa. -La contratación implica que el candidato seleccionado cumpla con la siguiente documentación, sin excepción: Hoja de vida, copia de pasado judicial vigente, copia de cédula de ciudadanía, certificación laboral del último empleo, recomendación personal, y recomendación laboral. -El almacén Solo Quest, realiza el proceso de contratación en un término de dos días hábiles informando al nuevo colaborador la formalización de su vinculación. -el proceso termina con la firma del contrato por parte del colaborador.
Entradas	-Requerimiento de personal. -Hojas de vida de candidatos -Pruebas de selección
Salidas	-Contrato laboral y los diferentes documentos que soporten la contratación.

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 89.

Figura 9. Diagrama del Procedimiento de Selección y Contratación.



Fuente: CHIAVENATO (2002, p. 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p. 89.

Cuadro 4. Formato de Requerimiento de Personal.

ALMACÉN SOLO QUEST E.U. NIT: PUERTO TEJADA, CAUCA		FORMATO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL No. _____ DD/MM/AA	
Nombre Jefe Inmediato		Cargo	
Nombre del Cargo Requerido			
Descripción del Requerimiento 			
Firma Jefe Inmediato	Firma Jefe Talento Humano	Firma Gerente General	

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 90.

Cuadro 5. Formato de Carta Descriptiva del Cargo

FORMATO CARTA DESCRIPTIVA DEL CARGO		
IDENTIFICACION DEL CARGO		
CÓDIGO DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO		
NÚMERO DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL MISMO CARGO		FECHA DE ELABORACIÓN
CARGO DEL JEFE INMEDIATO		
RESUMEN DE LAS FUNCIONES		
REQUERIMIENTO DEL CARGO		
EDUCACIÓN		

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 91.

Cuadro 6. Formato de Entrevista.

ALMACÉN SOLO QUEST E.U. NIT: PUERTO TEJADA, CAUCA	FORMATO DE ENTREVISTA																																				
Nombre del aspirante	Cargo al que se aspira																																				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">ADECUADA</th> <th style="width: 15%;">PARCIALMENTE ADECUADA</th> <th style="width: 15%;">INADECUADA</th> <th style="width: 55%;">OBSERVACIÓN</th> </tr> <tr><td>Escolaridad</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Situación familiar</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Experiencia profesional</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Presentación personal</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Expresión verbal</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Expresión no verbal</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Rasgos de personalidad</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Intereses a futuro</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	ADECUADA	PARCIALMENTE ADECUADA	INADECUADA	OBSERVACIÓN	Escolaridad				Situación familiar				Experiencia profesional				Presentación personal				Expresión verbal				Expresión no verbal				Rasgos de personalidad				Intereses a futuro			
ADECUADA	PARCIALMENTE ADECUADA	INADECUADA	OBSERVACIÓN																																		
Escolaridad																																					
Situación familiar																																					
Experiencia profesional																																					
Presentación personal																																					
Expresión verbal																																					
Expresión no verbal																																					
Rasgos de personalidad																																					
Intereses a futuro																																					
OBSERVACIONES GENERALES																																					

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 92

4.1.2 El Proceso de Inducción y Evaluación del Desempeño

El proceso de inducción es orientar, ubicar y supervisar, a los empleados que han sido escogidos por la empresa para un periodo de desempeño inicial (periodo de prueba).¹³⁷

Su objetivo, brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará y los fines de la empresa, la orientación se realiza para estimular al nuevo empleado y que pueda integrarse al grupo de trabajo de la organización.¹³⁸

El proceso de Inducción y Evaluación del Desempeño para el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, se compone del objetivo, el alcance, las políticas, las entradas y salidas, del proceso.

¹³⁷ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 123.

¹³⁸ Ibídem., p, 123.

El Procedimiento está compuesto por las actividades, la descripción de las actividades y los responsables de dichas actividades.

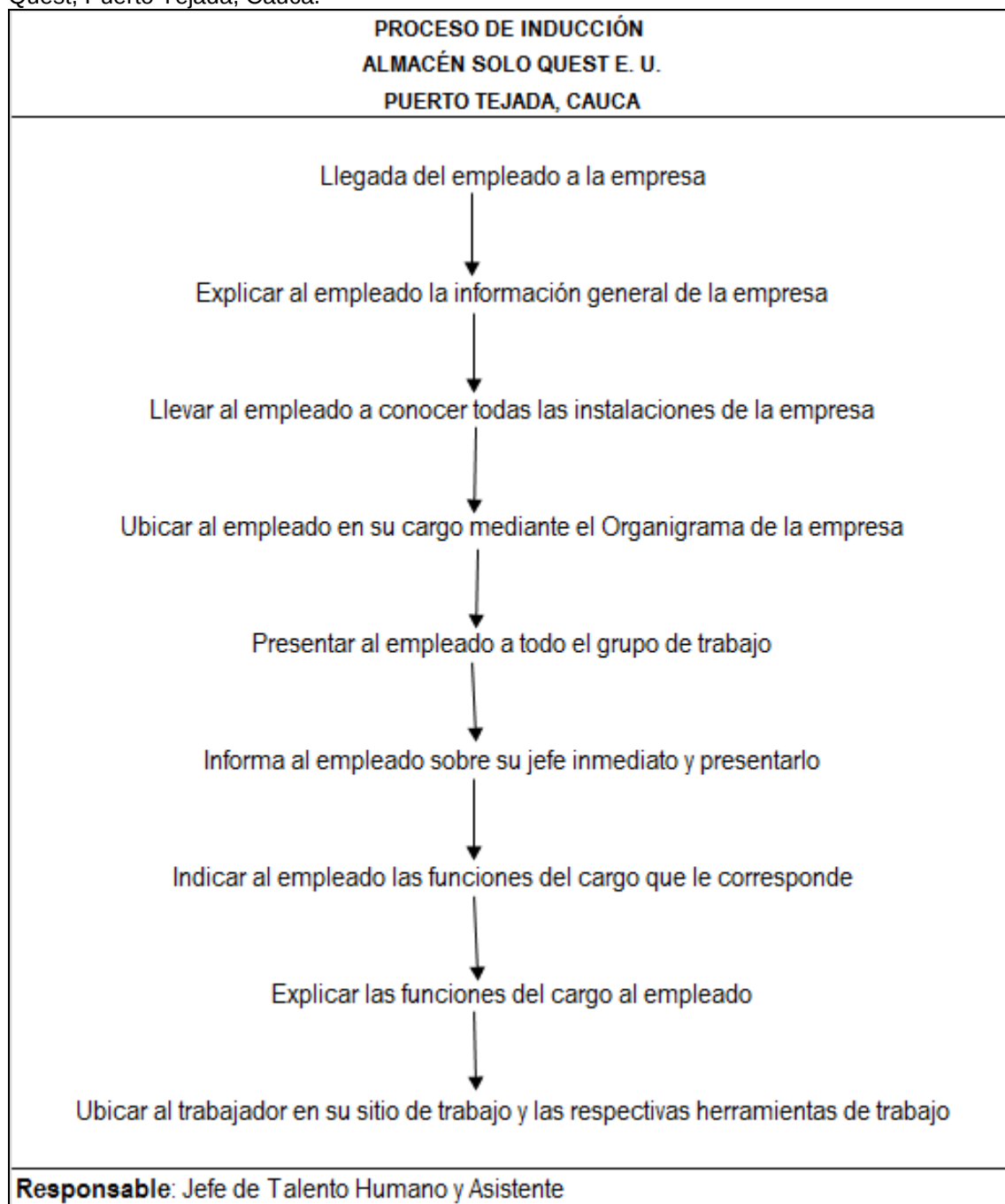
El proceso de inducción y evaluación de desempeño propuesta para el almacén Solo Quest, se puede observar en el Cuadro 7 y en la Figura 10 y 11.

Cuadro 7. Proceso de Inducción y Evaluación del Desempeño. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.

PROCESO DE INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ALMACÉN SOLO QUEST U. E. PUERTO TEJADA, CAUCA.	
Objetivo	Brindar a los empleados del almacén Solo Quest, la posibilidad de reconocer los lineamientos generales de la empresa, su sitio de trabajo y sus compañeros para integrarlos a su nuevo entorno laboral. Evaluar el desempeño de los trabajadores en un periodo de tiempo, de acuerdo al cumplimiento de objetivos en el cumplimiento de sus funciones.
Alcance	Aplica para el proceso de inducción, la integración del trabajador a la compañía y la realización de la evaluación de desempeño
Definiciones	Inducción. Constituye la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso, durante el periodo de reconocimiento del entorno laboral. Evaluación de Desempeño. Es un proceso en el cual se revisa la actividad productiva del pasado, con el fin de evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos organizacionales.
Responsables	El Área de Talento Humano, con sus distintos funcionarios y de acuerdo con las atribuciones de éstos, es la dependencia responsable de ejecutar y controlar el éxito de este proceso.
Políticas	-Todos los trabajadores del almacén Solo Quest, deben pasar por el proceso de inducción reconociendo la misión, la visión, la política de calidad, los valores corporativos, cada una de sus herramientas de trabajo y sus compañeros de trabajo. -El proceso de inducción constituye un requisito para que el trabajador pueda iniciar sus labores. -La evaluación de desempeño, será realizada anualmente a cada uno de los colaboradores del almacén Solo Quest, que lleven laborando más de seis meses sin excepción y se ciñe a los propuesto por el área. -La evaluación de desempeño será transparente y debe fomentar un ambiente de criticidad objetiva y de libre comunicación. -Los resultados de la evaluación de desempeño serán de conocimiento entre el trabajador, el jefe inmediato y el Área de Talento Humano únicamente.
Entradas	El equipo de trabajo
Salidas	La inducción y evaluación del desempeño realizada.

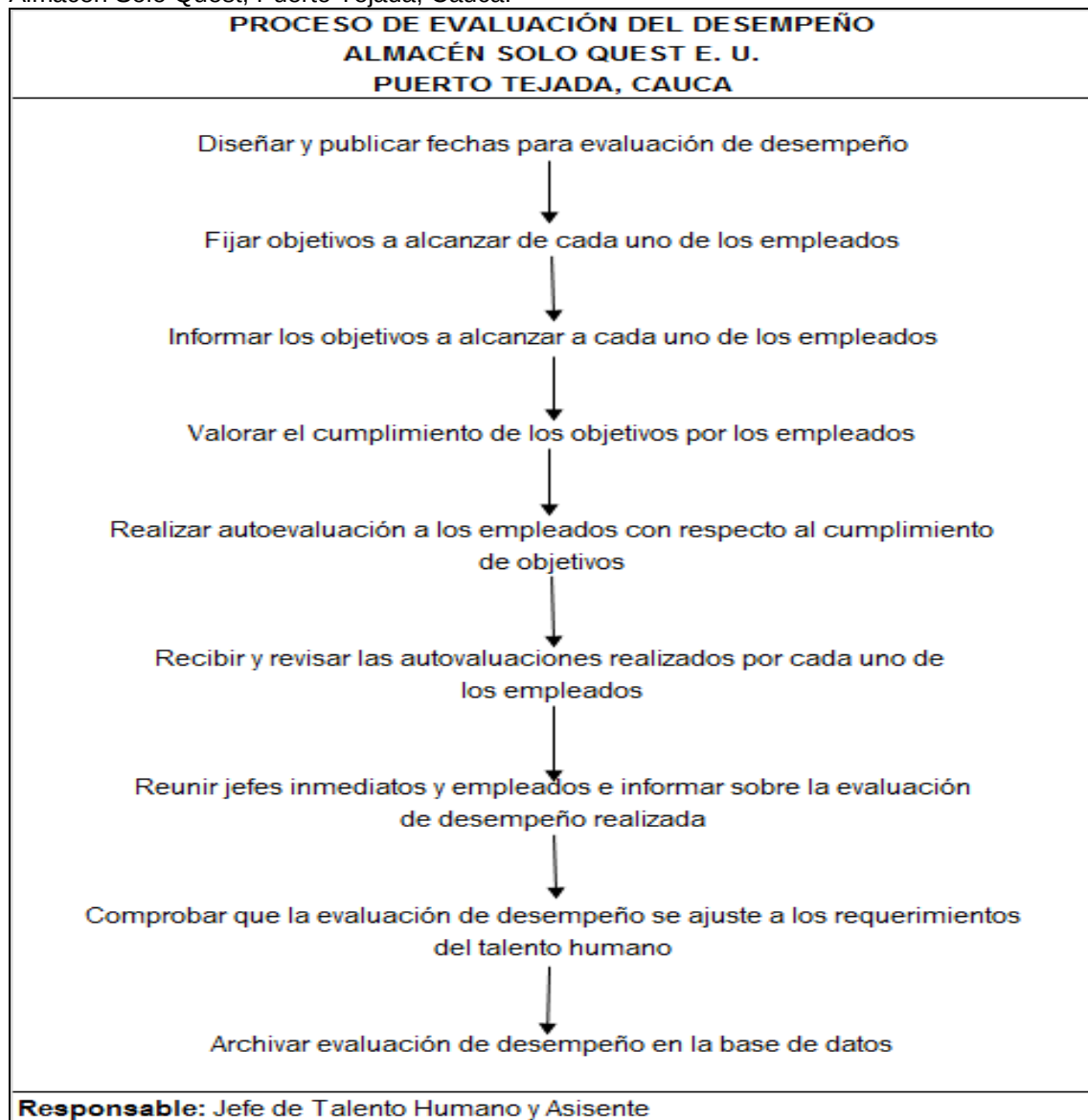
Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 92

Figura 10. Diagrama de Actividades del Proceso de Inducción. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 94.

Figura 11. Diagrama de Actividades del Proceso de Evaluación del Desempeño. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 95.

4.1.3 El Proceso de Compensación

El proceso de compensación es la retribución de la empresa a un servicio prestado por parte de los empleados, una parte fundamental en el desempeño de los trabajadores, al estar bien diseñada atraerá y mantendrá la satisfacción en los

colaboradores de la empresa. Se debe tener claridad sobre la forma de pago que se hará, la cuantía y el tiempo en que este se realiza.¹³⁹

El proceso de Compensación para el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, se compone del objetivo, el alcance, las políticas, las entradas y salidas, del proceso. El Procedimiento está compuesto por las actividades, la descripción de las actividades y los responsables de dichas actividades.

El proceso de Compensación Salarial propuesto para el almacén Solo Quest, se puede observar en el Cuadro 8 y en la Figura 12.

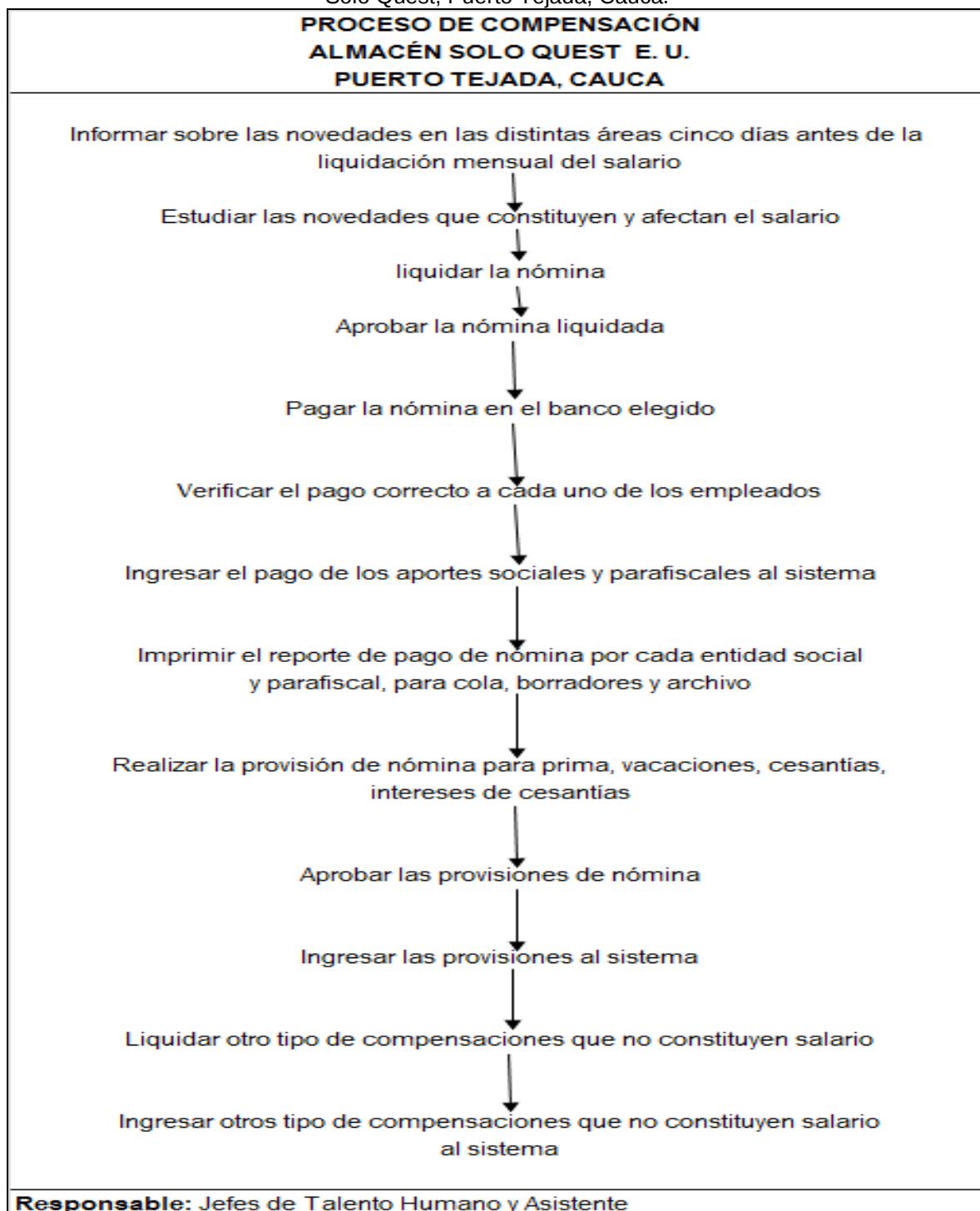
Cuadro 8. Proceso de Compensación. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.

PROCESO COMPENSACIÓN ALMACÉN SOLO QUEST U. E. PUERTO TEJADA, CAUCA.	
Objetivo	Garantizar a los empleados y al almacén Solo Quest, un sistema de compensación adecuado, en torno a la remuneración fija o básica, los incentivos salariales y los beneficios.
Alcance	Aplica para todos los tipos de compensaciones generados por el almacén Solo Quest.
Definiciones	Remuneración fija. Representa el salario mensual o quincenal que los trabajadores reciben en contraprestación de sus servicios. Incentivos salariales. Constituyen programas diseñados para recompensar empleados de buen desempeño. Beneficios. Diversos programas extra que mejoran las condiciones de los colaboradores.
Responsables	El Área de Talento Humano en sus distintos funcionarios y de acuerdo con las atribuciones de estos, la dependencia responsable de ejecutar y controlar el éxito de este proceso.
Políticas	- Las compensaciones en la empresa serán fijadas de acuerdo a dos aspectos: la situación de la empresa y la situación del mercado laboral. En conformidad a esto se estipulará cada salario y demás pagos. -Cada pago de las diferentes compensaciones deberá cumplir con todo el proceso de operación y control, por parte del Área de Talento Humano. -Será prioridad de la empresa brindar incentivos y beneficios a los colaboradores que demuestren un óptimo desempeño. - Las compensaciones siempre estarán adecuadas a las normas establecidas por la Ley. -El proceso de pago de compensaciones será transparente en toda la empresa. -Las novedades de nómina serán remitidas al área cada quince días, para ser canceladas en la nómina a final del mes.
Entradas	Lineamientos del esquema de compensación programa en la empresa
Salidas	Pago de los diferentes tipos de compensaciones a los colaboradores.

Fuente: Con base en CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 230-286.

¹³⁹ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 230.

Figura 12. Diagrama de las Actividades del Proceso de Compensación, Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.

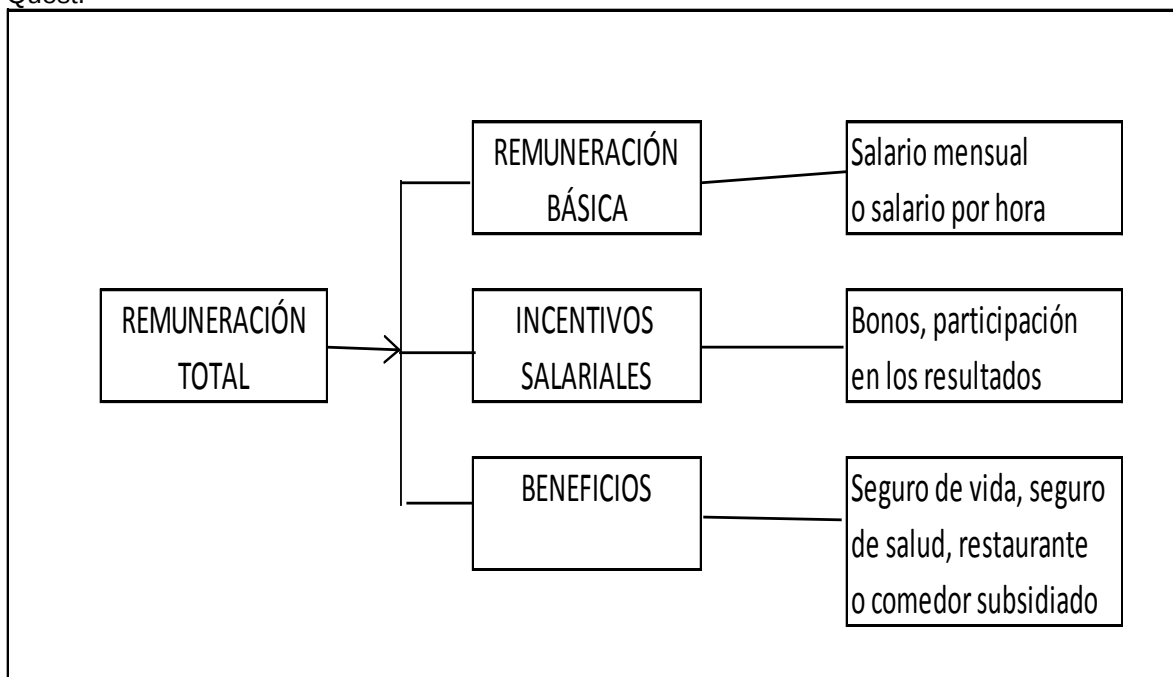


Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 122). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 95.

La Remuneración en el almacén Solo Quest, es el proceso con el cual el Área de Talento Humano, compensa de la mejor forma al empleado a cambio de su trabajo, se da de manera financiera, con compensaciones, o bonos, que se ajusten adecuadamente a las necesidades del empleado.¹⁴⁰

Los componentes de la remuneración total del talento humano, para el Almacén Solo Quest, son los siguientes:

Figura 13. Componentes de la Remuneración Total del Talento Humano, para el Almacén Solo Quest.



Fuente: con base en CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 230.

Los elementos que componen la remuneración del talento humano, son la remuneración básica compuesta por el salario mensual o salario por hora; los incentivos salariales que están integrados por los bonos, la participación en los resultados; y finalmente, los beneficios que comprenden el seguro de vida, el seguro de salud, y restaurante o comedor subsidiado.¹⁴¹

La remuneración total de los empleados del Almacén Solo Quest, se debe manejar utilizando el Formato de Novedades de Nómina (Cuadro 11).

¹⁴⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Mac Graw Hill, Segunda Edición. 2002, p, 230.

¹⁴¹ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 230.

Cuadro 9 Formato de Novedades de Nómina

FORMATO DE NOVEDADES DE NÓMINA																												
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO														CARGO														
NOMBRE DEL TRABAJADOR														CARGO														
Tipo de Novedad	Semana 1							Semana 2							Semana 3							Semana 4						
Días/Novedad	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Ingreso																												
Retiro																												
Horas Extras																												
Horas Extras Diurnas																												
Horas Extra Nocturnas																												
Recargo Nocturno																												
OTROS/OCASIONALES																												
Viáticos	Valor Descripción														Fecha													
Bonificaciones	Valor Descripción														Fecha													
Firma del Jefe Inmediato																												

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 230-286). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 97.

El Diseño del Sistema de Remuneración para el almacén Solo Quest, es un factor en el cual el jefe de Talento Humano, debe estar actualizado y capacitado en la ley laboral, para que gestione la remuneración total en la empresa, de manera justa y equitativa.¹⁴²

4.1.4 El Proceso Integral de Capacitación y Desarrollo de Personal

La capacitación es una actividad que debe ser sistemática, planeada, continua y permanente, y tiene como objetivo proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias, para que las personas que ocupan un cargo, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, en tiempo y en forma.¹⁴³

¹⁴² CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 236.

¹⁴³ GARCÍA LÓPEZ, JOSÉ Manuel. "El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones". En Contribuciones a la Economía, diciembre 2011, en <http://www.eumed.net/ce/2011b/>.

Por otra parte el desarrollo de personal se refiere a los conocimientos que se proporcionan al trabajador, con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras; es decir, detectar que la persona tiene potencial, para ocupar el puesto de trabajo con mayores niveles de responsabilidades, de tal forma, que se capacita a esta persona, con el objetivo claro de prepararlo para promociones futuras.¹⁴⁴

El proceso de Capacitación y Desarrollo Propuesto para el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, se compone del objetivo, el alcance, las políticas, las entradas y salidas, del proceso.

El Procedimiento está compuesto por las actividades, la descripción de las actividades y los responsables de dichas actividades.

El proceso y procedimiento propuesto para el Almacén Solo Quest se presenta en el cuadro 10 y Figura 14.

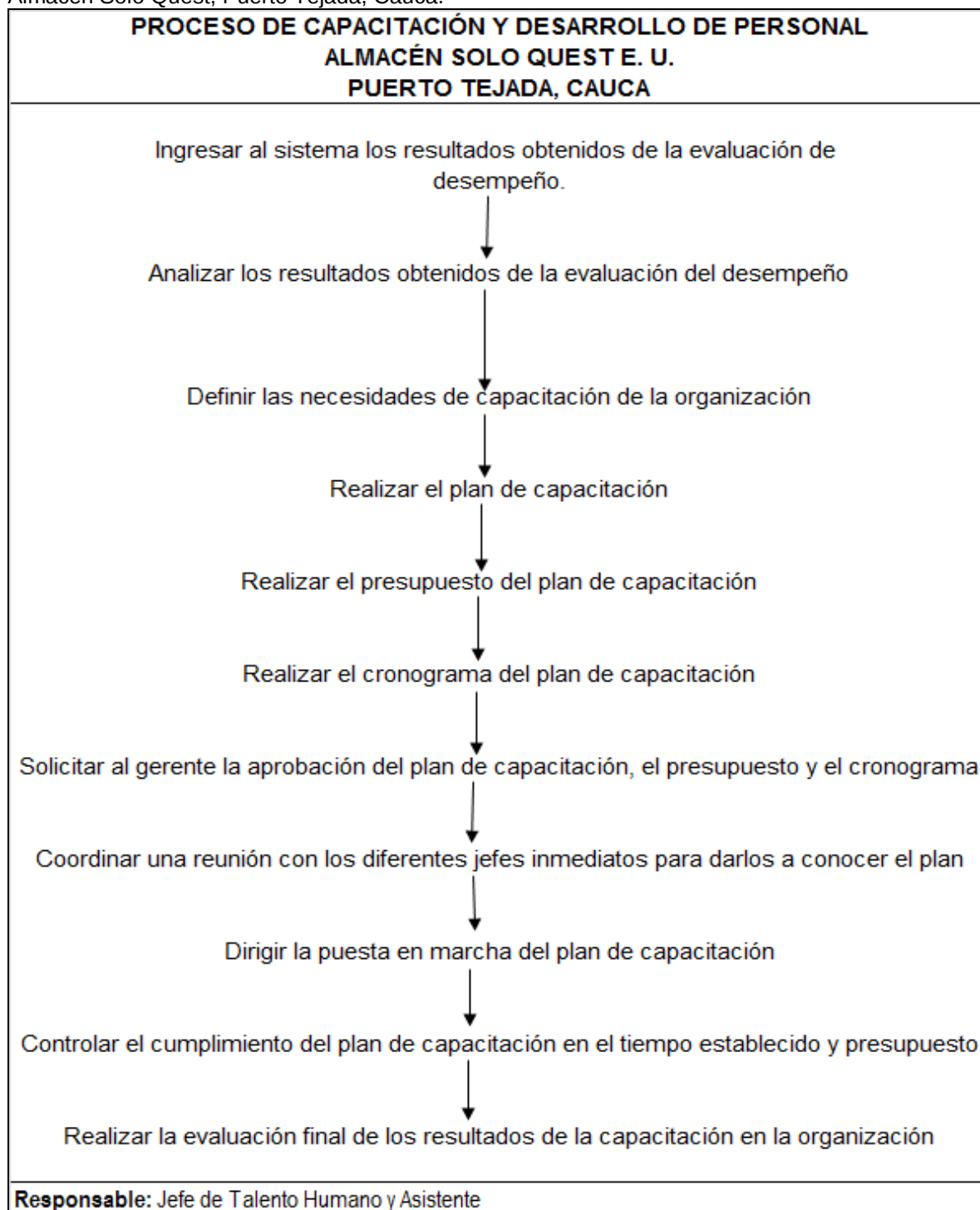
Cuadro 10 Proceso Integral de Capacitación y Desarrollo de Personal. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.

PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ALMACÉN SOLO QUEST U. E. PUERTO TEJADA, CAUCA.	
Objetivo	Identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores del almacén Solo Quest, con el fin de entrenar a los colaboradores optimizando el desempeño en los diferentes cargos.
Alcance	Aplica para todas las actividades que se generen alrededor del entrenamiento de los colaboradores.
Definiciones	Capacitar. Desarrollar cualidades en el Talento Humano, que generen productividad y contribuyan a la consecución de los objetivos organizacionales.
Responsables	El Área de Talento Humano en sus distintos funcionarios y de acuerdo a las atribuciones de estos, es la dependencia responsable de ejecutar y controlar el éxito de este proceso.
Políticas	-La herramienta con la que se definirá el plan de capacitación siempre será la evaluación de desempeño, a partir de esta se podrá determinar las necesidades del almacén Solo Quest. -Es prioridad del almacén Solo Quest, realizar un plan de capacitación que lo beneficie y a sus colaboradores. -El plan de capacitación abarcará todas las distintas secciones en las que se requiere entrenar a los colaboradores. -El plan de capacitación se extiende a toda la fuerza laboral según sea la necesidad identificada en ésta.
Entradas	Resultados de la evaluación del desempeño
Salidas	Plan de capacitación anual para los colaboradores del almacén Solo Quest.

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 230-286). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 99.

¹⁴⁴ GARCÍA LÓPEZ, JOSÉ Manuel. "El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones". En Contribuciones a la Economía, diciembre 2011, en <http://www.eumed.net/ce/2011b/>.

Figura 14. Diagrama del Proceso de Capacitación y Desarrollo de Personal. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: CHIAVENATO (2002, p. 230-286). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p. 99.

4.1.5 El Proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional)

La higiene laboral consiste en crear una serie de normas que protejan la integridad física y psicológica de los empleados de la empresa, protegiéndolos de los riesgos, que se pueden presentar en el puesto de trabajo. ¹⁴⁵¹⁴⁶

Respecto a la Salud Ocupacional, en la actualidad las empresas crean normas, que buscan cuidar la integridad de los empleados (física, psicológica y social), para que en la organización se puedan reducir las enfermedades laborales, el estrés, el mal ambiente y se sientan a gusto desempeñando las funciones. ¹⁴⁷

La empresa al tener un programa de salud ocupacional eficiente tiene resultados positivos como aumento en la producción, reducción de pago de indemnizaciones, rotación de personal, el ausentismo, y la mala calidad en los productos o servicios que preste la empresa. ¹⁴⁸

El proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional) Propuesto para el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, se compone del objetivo, el alcance, las políticas, las entradas y salidas, del proceso.

El Procedimiento está compuesto por las actividades, la descripción de las actividades y los responsables de dichas actividades.

El Proceso y procedimiento de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional). Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca, se presenta en el Cuadro 11 y la Figura 15.

¹⁴⁵JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 50

¹⁴⁶Ibíd., p, 50.

¹⁴⁷ Ibíd., p, 51.

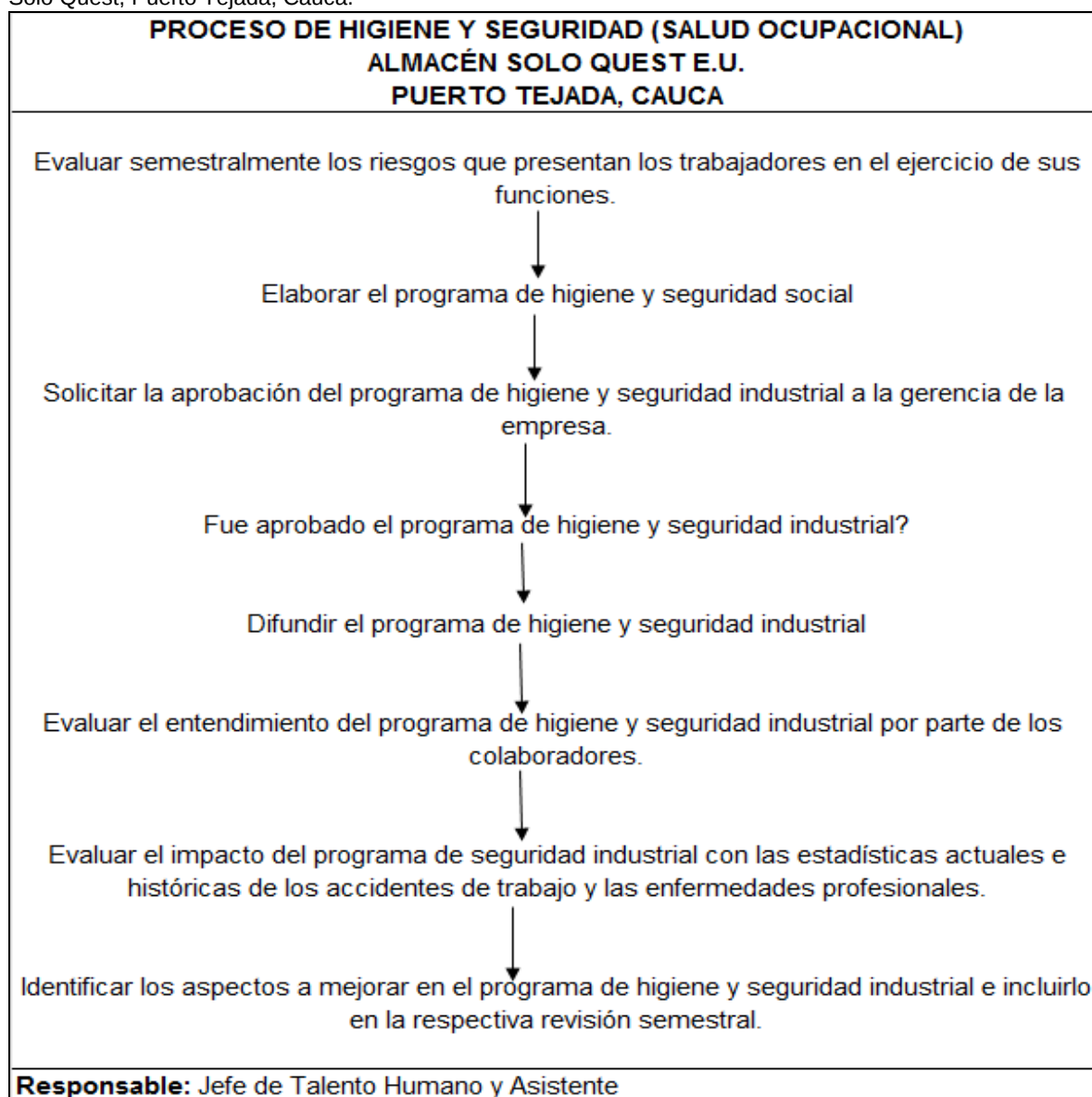
¹⁴⁸ Ibíd., p, 51.

Cuadro 11. Proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional). Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.

PROCESO DE HIGIENE Y SEGURIDAD (SALUD OCUPACIONAL) ALMACÉN SOLO QUEST U. E. PUERTO TEJADA, CAUCA.	
Objetivo	Brindar a los trabajadores la protección física y mental en el desarrollo de sus labores, implementando medidas y técnicas, para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente.
Alcance	Aplica para todas las actividades que apoyen las medidas de higiene y seguridad industrial.
Definiciones	Higiene en el trabajo. Es el conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y el ambiente físico en el que se ejecutan sus labores. Seguridad Industrial. Constituye un grupo de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas, utilizadas para anticipar accidentes y eliminar las condiciones seguras del ambiente.
Responsables	El Área de Talento Humano con todos sus funcionarios y de acuerdo a las atribuciones de estos es la dependencia responsable de ejecutar y controlar el éxito de este proceso.
Políticas	-Es prioridad del almacén Solo Quest tomar las medidas pertinentes para eliminar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. -La empresa propiciará un ambiente de trabajo seguro para sus colaboradores y el desempeño de las funciones de los mismos. -Las medidas tomadas en torno al proceso de higiene y seguridad industrial estarán dadas en el programa de higiene y seguridad industrial elaborado por el almacén Solo Quest. -Todos los colaboradores deben tener conocimiento del programa de higiene y seguridad y constituirá una guía para mantenerse seguro en el trabajo. -El programa de higiene y seguridad industrial contemplará el análisis de los riesgos en el ambiente físico de trabajo, el ambiente psicológico de trabajo y la aplicación de los principios de ergonomía contrarrestando así situaciones que afecten al trabajador.
Entradas	Evaluación de los factores que ponen en riesgo la higiene y la seguridad industrial en el trabajo.
Salidas	Programa de Higiene y Seguridad Industrial

Fuente: CHIAVENATO (2002, p. 230-286). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p. 99.

Figura 10. Diagrama del Proceso de Higiene y Seguridad (Salud Ocupacional). Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: CHIAVENATO (2002, p. 291-392). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p. 102-103.

Este proceso vela por el bienestar general de los empleados de la empresa, para que desempeñen funciones de manera segura y se pueda reducir los accidentes en cada uno de los puestos de trabajo; sirve para detectar a tiempo enfermedades

profesionales en los empleados, y para que las organizaciones se ahorren gastos y eviten ausencia de empleados.¹⁴⁹

Los empleados de la empresa requieren un acompañamiento constante y atención oportuna, con el fin de hacer un seguimiento a sus problemas personales y laborales y de esta forma evitar que surjan empleados problemáticos que creen un mal ambiente laboral.¹⁵⁰

4.1.6 El Proceso de Banco de Datos del Talento Humano

La base de datos de talento humano, es un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente clasificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información; en realidad la base de datos es un conjunto de archivos relacionados lógicamente organizados de manera que se mejore y facilite el acceso a los datos y se elimine la redundancia.¹⁵¹

El sistema de información de recursos humanos obtiene datos e información de los empleados y del ambiente externo (mercado de trabajo, y restricciones legales, coyuntura económica, política, etc.), este flujo de datos experimenta un trabajo de recolección, procesamiento y utilización para la empresa.¹⁵²

El montaje de un sistema de información de talento humano requiere observación sistemática y un análisis y evaluación de la empresa, o de sus subsistemas, y de sus respectivas necesidades de información.¹⁵³

El proceso de Banco de Datos de Talento Humano, propuesto para el Almacén Solo Quest, de Puerto Tejada, se compone del objetivo, el alcance, las políticas, las entradas y salidas, del proceso.

El Procedimiento está compuesto por las actividades, la descripción de las actividades y los responsables de dichas actividades.

El Proceso y procedimiento de Base de Datos Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca, se presenta en el Cuadro 12 y la Figura 16.

¹⁴⁹ JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 50

¹⁵⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 364.

¹⁵¹ Base de Datos y Sistemas de Información. 2008. Disponible en: <http://talentohumanogerencia.blogspot.com/2010/04/1-base-de-datos-y-sistema-de.html>.

¹⁵² Ibid., p, 1.

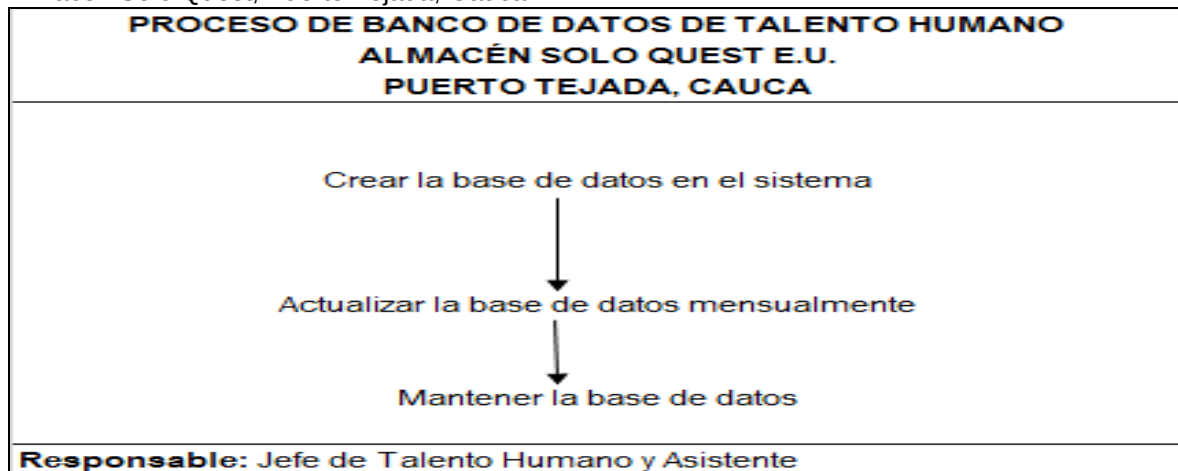
¹⁵³ Ibid., p, 1

Cuadro 12. Proceso de Banco de Datos del Talento Humano. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.

PROCESO DE BANCO DE DATOS DEL TALENTO HUMANO ALMACÉN SOLO QUEST U. E. PUERTO TEJADA, CAUCA.	
Objetivo	Establecer un sistema de almacenamiento de datos disponible para su procesamiento y obtención de información inmediata, creando bancos de datos de distintos niveles, complejidad y estratos.
Alcance	Aplica para todos los bancos de datos generados por la dependencia de talento humano para el almacén Solo Quest.
Definiciones	Banco de Datos. Conjunto de datos interrelacionados con relación a información sobre personas y aspectos de la administración de talento humano.
Responsables	El Área de Talento Humano en sus distintos funcionarios y de acuerdo a las atribuciones de estos, es la dependencia responsable de ejecutar y controlar el éxito de este proceso.
Políticas	Es prioridad del Área de Talento Humano tener bases de datos en torno a: -Registro de personal, registro de cargos, registro de remuneraciones, registro de beneficios, registro de entrenamiento. -La base de datos será alimentada mensualmente y es prioritario mantenerla actualizada. -La base de datos será de dominio exclusivo del Área de Talento Humano y estará dispuesta para brindar los informes pertinentes y según los requerimientos de la empresa.
Entradas	Información respecto a la base de datos manejada
Salidas	Base de datos entorno a registro de personal, registro de cargos, registro de remuneraciones, registro de beneficios, y registro de entrenamiento.

Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 392-394). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 103.

Figura 11. Diagrama del Proceso de Banco de Datos de Talento Humano. Propuesto para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: CHIAVENATO (2002, p, 392-394). En: JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010, p, 104.

La planeación de un Sistema de Información de Talento Humano, utiliza como fuente de datos, elementos suministrados por base de datos, reclutamiento, selección de personal, entrenamiento, desarrollo de personal, evaluación del desempeño, administración de salarios, registro y control de personal, respecto de faltas, atrasos, disciplina, estadísticas de personal; higiene y seguridad, y jefaturas respectivas..¹⁵⁴

Cada uno de los procesos propios del área de talento humano, aportan de modo significativo en la consolidación de una cultura organizacional, acorde con la filosofía y modo de ser del Almacén Solo Quest, y se orienta a ofrecer un trabajo de calidad e infunde entusiasmo en cada uno de los colaboradores, para fortalecer el sentido de pertenencia.

Finalmente hay que acotar, que los procesos básicos actuales del área de talento humano del Almacén Solo Quest, requieren un mejoramiento estratégico, debido a las deficiencias detectadas con el estudio sobre la percepción de los procesos en el área de talento humano que se realizó a los empleados del área administrativa y operativa, del Almacén Solo Quest, por ello se propone un mejoramiento organizacional para el área de talento humano, del almacén.

4.2 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

El Área de Talento Humano, es un proceso para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.¹⁵⁵

Su aporte permite a la organización garantizar el enganche de personal idóneo y capaz para la ejecución de las actividades de la empresa, desarrollar competencias que aumenten la productividad a través de programas de formación y entrenamiento del personal, actividades orientadas al bienestar de los colaboradores y de sus familias e integrar los aspectos legales requeridos en salud ocupacional y seguridad industrial.¹⁵⁶

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a proponer un mejoramiento organizacional para el Área de Talento Humano diseñada en el almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca, basado en el direccionamiento estratégico, el cual le dará la razón de ser al Área de Talento Humano, para guiarla en su gestión.

¹⁵⁴ Base de Datos y Sistemas de Información. 2008. Disponible en: <http://talentohumanogerencia.blogspot.com/2010/04/1-base-de-datos-y-sistema-de.html>.

¹⁵⁵ Importancia del Área de Gestión Humana para la Empresa. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo/importancia-del-area-de-gestion-humana-para-la-empresa>

¹⁵⁶ Ibid., p, 1.

4.2.1 Misión

La misión del Área de Talento Humano del Almacén Solo Quest, es el “tratamiento de cada uno de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, higiene y seguridad social, y base datos, la inducción basada en el entrenamiento continuo y retroalimentación, para aumentar la productividad de sus empleados y el alcance de mayor rentabilidad para responder económicamente a sus empleados con salarios dignos, justos y acordes con la Ley Colombiana”.

4.2.2 Visión

La visión del Área de Talento Humano del Almacén Solo Quest, es conseguir y mantener la productividad de sus empleados, a través de la capacitación para la motivación y el sentido de pertenencia, y el pago oportuno y justo de todas las prestaciones sociales exigidas por la ley colombiana”.

4.2.3 Objetivos Estratégicos Área de Talento Humano

Los objetivos estratégicos para el Área de Talento Humano del Almacén Solo Quest, son los siguientes:

La unificación de todas las áreas estructurales del Almacén, encaminándolas hacia las metas y objetivos; la reducción del ausentismo laboral y el incremento de la productividad, aplicación de los procesos y procedimientos propuestas para esta área; proponer incentivos económicos, para crear sentido de pertenencia hacia la empresa en cada uno de los cargos que desempeñe el empleado; mantener alerta de las necesidades de los empleados; y establecer investigación y desarrollo, para todos los empleados incluyendo a los nuevos que entren a ejercer funciones.

4.2.4 Principios y Valores

Los principios y valores propuestos se refieren a crear un compromiso con los empleados del almacén para que sean responsables con sus funciones y elementos de trabajo.

El respeto hacia los compañeros, las políticas y objetivos trazados por el almacén, el compromiso de trabajo en equipo, reuniendo a todo el personal para motivarlos que trabajen en la mejora de su productividad.

El reconocimiento y la apreciación de las cualidades de los compañeros de trabajo, reconociendo sus derechos y a su vez recalcando sus obligaciones hacia el cumplimiento de sus funciones para el logro de los objetivos.

La participación de los empleados en el diseño de metas y objetivos, mediante la retroalimentación comunicativa y reuniones bimensuales para informar sobre la toma de decisiones.

4.2.5 Estructura Organizativa Área de Talento Humano

La nueva estructura del Área de Talento Humano, que se propone al Almacén Solo Quest, la compone el Jefe de Talento Humano, un Asistente de Talento Humano, y un Asistente de Nómina.

Figura 17. Estructura Organizativa del Área de Talento Humano Propuesta para el Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.



Fuente: Diseño Propio.

La anterior estructura del Área de Talento Humano, está basada en los procesos que se han propuesto para dicha área en el Almacén Solo Quest. Los perfiles para los cargos de Jefe de Talento Humano, Asistente de Talento Humano y Asistente de Nómina, se refieren a la identificación del cargo, los objetivos del cargo, y las funciones del cargo.

4.2.6 Jefe de Talento Humano

La identificación del cargo para el Jefe de Talento Humano, se realiza mediante el Código del Cargo, 01; el Nombre del Cargo, Jefe de Talento Humano; el Cargo del Jefe Inmediato, Gerente General; la Experiencia, de 3 a 4 años en áreas, labores y jefatura, coordinación del área de talento humano, donde haya trabajado los diferentes temas como selección, capacitación, bienestar y desarrollo; las aptitudes, excelente presentación, responsabilidad, manejo de grupo, liderazgo, orientación al logro, creatividad, habilidades de escucha; educación, profesional en

Administración de Empresas, Psicología, Derecho, Ingeniería Industrial con especialización en Gestión Humana.¹⁵⁷

Conocimientos Especiales, en administración de personal (nómina, seguridad social, contratación); legislación laboral, selección de personal, entrenamiento y capacitación, evaluación de desempeño, bienestar, indicadores del área y clima organizacional, manejo de Office; y edad, entre 35 a 50 años.¹⁵⁸

Los Objetivos del Cargo, le permiten al Jefe de Talento Humano, ser responsable del diseño, implementación y administración del Área de Talento Humano, en todos los temas relacionados con el proceso de selección, capacitación, gestión del desempeño, clima organizacional, bienestar y desarrollo, entre otras, que disponga la empresa.¹⁵⁹

Las Funciones del Jefe de Talento Humano, para el Almacén Solo Quest, son el desarrollo del programa de bienestar de la empresa, el manejo de nómina, el proceso de selección y contratación de personal nuevo; la coordinación de charlas y capacitación al personal de diferentes temas; el apoyo en temas de cumplimiento de horarios, permisos de trabajo, incapacidades, ausentismos.¹⁶⁰

La ejecución y coordinación de las actividades de selección para dotar a las áreas de la empresa del personal idóneo para cada puesto de trabajo; la coordinación con las otras áreas y llevar a cabo los procesos de promoción, capacitación, vacaciones, licencias, reconocimientos, temas disciplinarios y retiros de personal.¹⁶¹

La ejecución de las actividades relacionadas con la selección, contratación e inducción del personal nuevo, el hacer seguimiento al desarrollo y desempeño del personal vinculado; la coordinación de las actividades de bienestar y beneficios que otorga la empresa; la coordinación del diseño, aprobación, adquisición y entrega dotación del personal; el mantener actualizado el archivo de hojas de vida y de elegibles; la coordinación de los remplazos en casos de ausencia; la coordinación de todo lo referente a salud ocupacional; la aprobación de las liquidaciones de nómina, seguridad social y parafiscal, la liquidación de contratos, con el Outsourcing coordinar los temas relacionados con la nómina tercerizada, vinculación de personal, novedades de nómina, reclamaciones, retiros, entre otros.¹⁶²

¹⁵⁷ Coordinador de Talento Humano. Disponible en: http://www.empleo.com/colombia/trabajo/Coordinaro-de-talento-humano_1715985281.

¹⁵⁸ *Ibíd.*, p. 1.

¹⁵⁹ *Ibíd.*, p.1.

¹⁶⁰ *Ibíd.*, p. 1.

¹⁶¹ *Ibíd.*, p. 1.

¹⁶² *Ibíd.*, p. 1.

4.2.7 Asistente de Talento Humano

La Identificación del Cargo, para el Asistente de Talento Humano, se realiza mediante el Código del Cargo, 02; el Nombre del Cargo, Asistente de Talento Humano; el Cargo del Jefe Inmediato, denominado Jefe de Talento Humano; la Experiencia, mínimo 2 años, en áreas de recursos humanos, disponibilidad para viajar; las Aptitudes, excelente presentación, responsabilidad, orientación al logro, creatividad, habilidades de escucha; Educación requerida, técnico o tecnólogo en talento humano; los conocimientos especiales, en condiciones contractuales, manejo y dominio de la seguridad social, conocimientos generales de los diferentes procesos de gestión humana; y la Edad, e 28 a 32 años.¹⁶³

Los Objetivos del Cargo para el Asistente de Talento Humano, lo responsable por el proceso de contratación y el archivo del área, deben apoyar operativamente todos los procesos de talento humano.¹⁶⁴

Las Funciones del Asistente de Talento Humano para el Almacén Solo Quest, consisten en realizar, diligenciar afiliaciones en seguridad social físicas y a través de internet; el envío de documentación a empleados y a las diferentes bases; la recepción de llamadas telefónicas por parte de empleados; la realización y solución e inconsistencias ante las diferentes entidades de seguridad social.¹⁶⁵

La elaboración de contratos de trabajo, el seguimiento terminación de contrato de trabajo, para informe a Jefe de Talento Humano; la realización y envío de cartas; el registro mensual de contratos de aprendizaje en el aplicativo SENA; la tramitación de la cartelización del personal de la empresa; el seguimiento a los colaboradores; el trámite mensual de novedades ante la aseguradora de vida, sólo enviar del personal que ingresa; la realización mensual de la solicitud de papelería para el área de talento humano a servicios generales.¹⁶⁶

La atención asesores de las diferentes entidades de seguridad social; enviar los documentos escaneados a las bases de datos (inicio de proyecto afiliación ARL, contratos, afiliación a salud y pensión); la tabulación de información generada por las encuestas de evaluación de desempeño semestrales y realización de indicadores; responder a los diferentes comunicados enviados por las entidades de seguridad social; depurar rezagos y multi afiliaciones que sean informados por las entidades de seguridad social.¹⁶⁷

¹⁶³ Coordinador de Talento Humano. Disponible en:
http://www.elempleo.com/colombia/trabajo/Coordinaro-de-talento-humano_1715985281., p, 1

¹⁶⁴ *Ibíd.*, p,1

¹⁶⁵ *Ibíd.*, p, 1.

¹⁶⁶ *Ibíd.*, p, 1.

¹⁶⁷ *Ibíd.*, p,1

La elaboración de certificados laborales activos e inactivos; el diligenciamiento y tramitación, afiliación de póliza de vida mensualmente, la rutina de ingreso y archivo en hoja de vida; la realización diligenciamiento, trámite y seguimiento de póliza de funeraria, atención médica; la disposición de la documentación y copias para las auditorias, y la actualización y el mantenimiento del archivo del área de talento humano.¹⁶⁸

4.2.8 Asistente de Nómina

La Identificación del Cargo, para el Asistente de Nómina, se hace mediante el Código del Cargo, 03; el Nombre del Cargo, Asistente Nómina; el Cargo del Jefe Inmediato, Jefe de Talento Humano; la Experiencia, de 1 año, progresiva de carácter operativo en el área de la elaboración y análisis de nómina de personal; Educación, respecto a técnico o tecnólogo universitario en administración, contaduría pública, relaciones industriales o sus equivalentes, más cursos de especialidad de 1 año de duración, en relación con nómina.¹⁶⁹

Los Conocimientos especiales, sobre las leyes y sus reglamentos aplicables a la sección de nómina de personal, sistema operativo, hoja de cálculo, análisis de documentos de nómina, comprensión de órdenes, documentos y otros asuntos del área; mantener relaciones personal, expresarse claramente de forma verbal y escrito, tener iniciativa, organizar documentos, y realizar cálculos numéricos. Destrezas, sobre el manejo de computador, manejo de calculadoras, actualizaciones sobre Ley laboral, Ley de carrera administrativa, entrenamiento en su sección; Edad, de 28 a 32 años.¹⁷⁰

El Objetivo del Cargo del Asistente de Talento Humano, sería la ejecución de la liquidación de la nómina del personal que labora en la empresa, calculando y verificando los datos correspondientes para su elaboración, a fin de asegurar el oportuno y correcto pago al personal.¹⁷¹

Las Funciones que tendría el Asistente de Nómina, para el Almacén Solo Quest, serían efectuar los cálculos correspondientes a la liquidación de nómina del personal; la introducción, modificación y exclusión de la información en la base de datos para la nómina del personal; el análisis de los datos correspondientes a la liquidación de las distintas nóminas procesadas, a través del computador y

¹⁶⁸ Coordinador de Talento Humano. Disponible en:
http://www.eempleo.com/colombia/trabajo/Coordinaro-de-talento-humano_1715985281., p, 1

¹⁶⁹ *Ibíd.*, p, 1.

¹⁷⁰ *Ibíd.*, p, 1.

¹⁷¹ *Ibíd.*, p, 1.

formular los reparos o ajustes correspondientes; la emisión de cheques de nómina de personal, registrando datos en el computador.¹⁷²

La realización del desglose de la nómina de personal y de cheques; atender reclamos del personal de la empresa, sobre datos errados en la nómina y realizar los ajustes correspondientes; la verificación de la exactitud y veracidad de los datos suministrados por las diferentes áreas de la empresa, para el cálculo de la nómina; citar al personal al que se le va a embargar el sueldo y establecer acuerdos para fijar formas de descuentos; la introducción en la base de datos la información del porcentaje o cantidad a descontar al personal por concepto de embargo de sueldo.¹⁷³

El chequeo por pantalla la información introducida en la base de datos; la formulación ante su jefe inmediato las observaciones pertinentes sobre los datos dudosos o errados, suministrados para las liquidaciones de nómina; el recibimiento de listados de beneficiarios de la pensión de sobrevivientes; la elaboración de oficio de los movimientos de nómina y enviarlo a informática para que emitan los cheques y recibos; el suministro a las áreas de la empresa, información en relación con su nómina respectiva.¹⁷⁴

La elaboración de órdenes de pago; el llenado de formato de orden interna para transferencia bancaria para pagos del personal y enviarlo a su jefe inmediato; llevar registro y control de los montos pagados al personal por diferentes conceptos; la detección de irregularidades en los pagos al personal, elaborar informes y presentarlos al jefe del área; llevar el control de la caja menor del área; el cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa; el mantenimiento en orden del equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía; y la elaboración de informes periódicos de las actividades realizadas.¹⁷⁵

Se presentó en este capítulo los procesos de Selección y Contratación de Personal, Inducción y Evaluación de Desempeño, Compensación, Capacitación y Desarrollo, Higiene y Seguridad Industrial, y el proceso de Base de Datos, todos propuestos al Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca, para que se provea de personal idóneo, administre el sistema de compensación y salarios de manera justa y legal, mantenga el talento humano en ambiente laboral saludable y confortable, y pueda controlar eficientemente el personal que labora en la organización. También se propuso el mejoramiento organizacional como antesala para la implementación de los procesos básicos de talento humano propuestos.

¹⁷² Coordinador de Talento Humano. Disponible en: http://www.elempleo.com/colombia/trabajo/Coordinaro-de-talento-humano_1715985281

¹⁷³ Ibid., p. 1.

¹⁷⁴ Ibid., p. 1.

¹⁷⁵ Ibid., p. 1.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en ese proyecto, se han extractado las siguientes conclusiones:

- La característica principal del Almacén Solo Quest, es que el talento humano que posee es el principal propósito de la organización y está compuesto por once personas que dinamizan el almacén y están vinculadas por medio de cargos involucrados en los procesos de administración, comercialización, financieros, y de talento humano, todos ellos para que la organización funcione de manera eficiente y en especial que el talento humano sea productivo.
- La percepción que tienen los empleados del área administrativa respecto a los procesos del área de talento humano del Almacén Solo Quest, se calificó con un promedio de 1.60 en la Escala de Calificación “Deficiente”, como consecuencia de carencias significativas en los procesos de formación y desarrollo y selección de personal, y con lo cual ellos se encuentran insatisfechos.
- Según la apreciación de los empleados del área administrativa y operativa del Almacén Solo Quest, en los procesos del Área de Talento Humano llevados a cabo preexisten fallas, pero también eficiencias, como el proceso de recepción de hojas de vida, de entrevistas, de pruebas técnicas, recepción de exámenes médicos, el proceso de inducción y de entrenamiento, retroalimentación en el trabajo que se desempeña, por parte de los jefes hacia el empleado; y el salario se les cancela siempre oportunamente.
- En relación a la existencia de fallas en los procesos de talento humano de Almacén Solo Quest, los empleados aprecian que hay recepción de hojas de vida ya referenciadas para seleccionar un cargo, hay fallas en las actividades de recreación y esparcimiento para los empleados y sus familias, hay un desatino en no tener en cuenta las opiniones de los empleados, se debe mejorar los salarios, los equipos de trabajo y el sistema de información en la organización, demandando estrategias para un mejoramiento organizacional del almacén.
- Se ha propuesto al Almacén Solo Quest, procesos de talento humano como, el proceso de selección y contratación que provee a la organización del talento humano idóneo, el proceso de Inducción y Evaluación de Desempeño, que no lo posee actualmente, el proceso de Compensación, que asentaría administrar el sistema de remuneración salarial e incentivos; el proceso de Capacitación y Desarrollo, que orientaría y motivaría al talento humano, el proceso de Higiene y Seguridad Industrial, que mantendría el talento humano del almacén en un

ambiente laboral saludable y confortable; y el proceso de Banco de Datos, que permitiría controlar el talento humano en la organización.

- La propuesta de procesos básicos para el área de talento humano, cooperará de manera específica en la consolidación de la cultura organizacional, y con la filosofía del Almacén Solo Quest, orientándose a brindar un trabajo de calidad e inducir hacia el entusiasmo a cada uno de los participantes, y fortificar el sentido de pertenencia.
- El mejoramiento organizacional en el Almacén Solo Quest, está basado en una nueva estructura organizacional para el área de talento humano, compuesta por un Jefe, un asistente y un asistente de nómina con sus respectivas funciones y sustentándose en los procesos básicos de talento humano como, selección y contratación, Inducción y Evaluación de Desempeño, Compensación, Capacitación y Desarrollo, Higiene y Seguridad Industrial, y Banco de Datos, que permitiría controlar el talento humano eficientemente en la organización.

CAPITULO 6. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se proponen al Almacén Solo Quest, después de haber realizado las conclusiones en este proyecto son las siguientes:

- Tener en cuenta el almacén que el talento humano que posee actualmente debe ser el principal propósito de la organización, para que funcione de manera eficiente y en especial que el talento humano sea productivo.
- Aplicar encuestas a los empleados del área administrativa y operativa, para conocer sus percepciones en relación al proceso de Cultura Organizacional, Selección de Personal, Formación y Desarrollo, Medición del Desempeño, Mantenimiento de Personal, y el proceso de Administración de la Compensación.
- Hacer un análisis sobre la percepción que tienen los empleados del área administrativa y la calificación de 1.60 en la Escala de Calificación “Deficiente”, que éstos le han dado a los procesos de formación y desarrollo, y selección de personal, y mejorar estos procesos para una mayor satisfacción de los empleados.
- Realizar un estudio sobre la preexistencia de eficiencias, en el proceso de recepción de hojas de vida, de entrevistas, de pruebas técnicas, recepción de exámenes médicos, el proceso de inducción y entrenamiento, retroalimentación en el trabajo que se desempeña, por parte de los jefes hacia el empleado, y el salario se les cancela siempre oportunamente, para retomar esta eficiencias y minimizar las fallas detectadas en otros procesos básicos de talento humano.
- Tener en cuenta que hay fallas en los procesos de recepción de hojas de vida ya referenciadas para seleccionar un cargo, en las actividades de recreación y esparcimiento para los empleados y sus familias, desatino en no tener en cuenta las opiniones de los empleados, mejorar los salarios, los equipos de trabajo y el sistema de información, y diseñar de estrategias, para mejorar la administración del talento humano del almacén.
- Implementar el proceso de selección y contratación, de Inducción y Evaluación de Desempeño, de Compensación, de Capacitación y Desarrollo, de Higiene y Seguridad Industrial, y de Banco de Datos, que permitiría controlar el talento humano en la organización.

- Implementar la propuesta de procesos básicos en el área de talento humano, para la consolidación de la cultura organizacional, y la filosofía, orientándole a brindar un trabajo de calidad e inducir a los empleados hacia la motivación, entusiasmo y fortificación de su sentido de pertenencia.
- Mejorar el proceso organizacional del área de talento humano, basándose en una nueva estructura administrativa compuesta por un Jefe, un asistente y un asistente de nómina con sus respectivas funciones y sustentarse en los procesos básicos de Selección, Contratación, Inducción y Evaluación de Desempeño, Compensación, Capacitación y Desarrollo, Higiene y Seguridad Industrial, Banco de Datos, y controlar el talento humano, para lograr la eficiencia productiva en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Administración de Personal. 12 de junio, 2010. Disponible en: <http://www.gerencie.com/administracion-de-personal.html>.

Administración del Talento Humano. (S. F.). Disponible en: <http://talentohumanosena.galeon.com/directh.html>.

AMOLETTO, Eduardo Jorge. La gerencia. Funciones básicas de la gerencia. Control Interno y Externo. (S. F.). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/gerencia.htm>.

BEJARANO RODRÍGUEZ, Gloria Liliana; HURTADO CAICEDO, Viviana Patricia. Propuesta de Creación del Departamento de Talento Humano en la empresa Serlefin Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá. Facultad de Administración de Empresas. Área de Gestión Humana. Universidad de la Salle. Bogotá D. C. 2005., p, 101.

CALDERÓN HERNÁNDEZ, GREGORIO; ÁLVEREZ GIRALDO, Claudia Milena; NARANJO VALENCIA, Julia Clemencia. Orientación Estratégica y Recursos Competitivos: Un estudio en grandes empresas industriales en Colombia. Bogotá Colombia: Universidad Nacional de Colombia. 2009. p, 49.

CALVO BECA, Rafael. El Análisis Transaccional de Eric Berne. (s. f.). Disponible en: <http://www.mercaba.org/Fichas/Feadulta/Relacioneshumanas8.htm>.
Capital Humano. 2006-2009. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/capital-humano/capital-humano.htm>.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Capítulo I. Parte I. México: Editorial Mac Graw Hill, Tercera Edición. 2002, p, 4.

CHURCH, A. H.; WACLAWSKI, J.; BURKE, W.W. O.D. Practitioners as facilitators of change. Group and Organization Management, 1996, p, 21, 22-34.

Código de Comercio de Colombia. Editorial Unión. Edición 2010.
Decreto 2649 de 1993. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Definición de Relaciones Industriales. (S. F.). Disponible en: <http://definicion.de/relaciones-industriales/>

DESSLER, Gary.; VARELA, Rodrigo. Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano. México: Editorial Pearson Educación. 2011.

Enciclopedia Financiera. Cultura Organizacional. (S. F.). Disponible en: <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/cultura-organizacional.htm>

FERNÁNDEZ AGUADO, Francisco Javier.; LÓPEZ DOMINGUEZ, Ignacio. Gestión y Dirección de Recursos Humanos. Madrid España: Editorial Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias. 2000.

FRIEDLANDER, F.; BROWN, L. D. Organization development. Annual Review of Psychology, 25, 313-341. 1974.

Gestión del Talento Humano. Septiembre 10, 2013. Disponible en: <http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>.
http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/viewFile/3862/2834.

Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill. 2002.
En: RENDÓN GIRALDO, Lina María. Escuela de las Relaciones Humanas en la Administración: antecedentes. School of Human Relations in Administration. 2011, p, 45.

JAIMES FUENTES, Yuli Marcela; UMAÑA ESPINOSA, Lina Paola. Diseño del Departamento de Talento Humano en la Empresa Mecanizados y Troquelados RC Ltda. Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Programa de Administración de Empresas. Bogotá. 2010.

JARAMILLO NARANJO, Olga Lucía. Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento y Gestión, N° 18. 2005, p, 103-137.. ISSN 1657-6276.

La Teoría de la Contingencia. (S. F.). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/contingencia.html>.

LEÓN PÉREZ, José María; RUEDA MÉNDEZ, Samuel; MUNDUATE JACA, María Lourdes. Tema 2. Dirección de Personal, Dirección de Recursos Humanos. Psicología de los Recursos Humanos. Abril 23, 2007. p, 3. Disponible en: http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema2cg/page_03.htm

LIBREROS BAEZA, Katherine; RAMÍREZ BORRERO, Natalia. Diseño de un sistema de gestión de talento humano, para la empresa de servicios: Call Center. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad de San Buenaventura. Santiago de Cali. 2013, p, 83.

MÉNDEZ, Carlos Eduardo, Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. 2000.

MOLINA, Henry. El Desarrollo Organizacional como Facilitador del Cambio. Estudios Gerenciales, Cali: Universidad Icesi, Volumen 16, Número 77. 2000. Plan de Desarrollo. Municipio de Puerto Tejada, Cauca.2012-2015.

POC ÁLVAREZ, Delmy Mariela. Proceso de Implementación del Departamento de Talento Humano en la empresa Macsam S.A., de Cobán, A. V. Facultad de Humanidades. Licenciatura en Psicología Industrial /Organizacional. Universidad Rafael Landívar. San Juan Chamelco, Alta Verapaz. 2013, p, 19-21.

Qué estudia la Psicología. La Guía de Psicología. Junio 3, 2008. Disponible en: <http://psicologia.laguia2000.com/general/que-estudia-la-psicologia#ixzz3exafnqg7>
Recursos Humanos. La Gerencia de Recursos Humanos. (s. f.). Disponible en: http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos

SOCORRO, Félix. El Talento Humano: Una aproximación a su génesis y evolución. Publicado, abril 10, 2004. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/el_talento_humano_una_aproximacion_a_su_genesis_y_evolucion.

SOTO PINEDA, E.; Dolan, S. Las Pymes ante el desafío del siglo XXI: Los nuevos mercados globales, Editorial Thomson Learning. 2004. En: JARAMILLO NARANJO, Olga Lucía. Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento y Gestión, N° 18. 2005, p, 106. ISSN 1657-6276.

Teorías Administrativas. 2012. Disponible en: [ttp://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-burocratica_18.html](http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-burocratica_18.html).

WERTHER, William; KEITH, Davis. Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas, Capítulo I. Elemento Esenciales del Capital Humano. Editorial Mac Graw Hill./Interamericana Editores, S.A., de C. V. Sexta Edición. 2008, p, 5-27. ISBN: 970-10-2892-9.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta para el Diagnóstico de Procesos Básicos Área de Talent Humano, Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca.. (Empleados Área Administrativa).

Obtención de la Calificación Promedio: Pregunta 1:

Número de encuestados x Valor de la Escala = $2 \times 1 = 2$; $4 \times 2 = 8$; $2+8 = 10/6 = 1.67$ (...)

Diagnóstico sobre la Cultura Organizacional en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. Empleados Área Administrativa.

Variables	Escala	NO	SI	Calificación Promedio
CULTURA ORGANIZACIONAL		1	2	
1. ¿Se tiene claramente definido el concepto de cultura organizacional en la empresa?	Número de Encuestados	2	4	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	2	8	1,67
2. ¿La cultura organizacional influye en la gestión empresarial y en la gestión de talento humano?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1.00
3. ¿Existe una misión y visión reconocida por los empleados?	Número de Encuestados	3	3	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	3	6	1,50
4. ¿La organización tiene claramente definidos los valores corporativos?	Número de Encuestados	4	2	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	4	4	1,33
5. ¿Existe un plan estratégico de desarrollo organizacional?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
6. ¿El plan estratégico de desarrollo está acorde con el sector?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
7. ¿Existen indicadores que midan la gestión de la organización?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
TOTAL				1,60

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Diagnóstico sobre el Proceso Selección de Personal en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. Empleados Área Administrativa

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Escala	NO	SI	Calificación Promedio
		1	2	
1. Se tiene en cuenta la cultura organizacional para definir las competencias de la empresa?	Número de Encuestados	4	2	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	4	4	1,33
2. ¿Se tiene un mapa de competencias establecido acorde al objetivo y las estrategias corporativas de la organización?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2.00
3. ¿Se define o elaboran los perfiles del cargo, con base en las competencias establecidas por la empresa?	Número de Encuestados	3	3	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	3	6	1,50
4. El seleccionador tiene las competencias requeridas para el desempeño idóneo del cargo?	Número de Encuestados	2	4	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	2	8	1,67
5. Está definido el proceso de comunicación para la divulgación del proceso de selección?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
6. ¿Existe un manual de inducción para alienar los objetivos?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
TOTAL				1,40

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Diagnóstico sobre el Proceso de Formación y Desarrollo, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. Empleados Área Administrativa.

PROCESO FORMACIÓN Y DESARROLLO	Escala	NO	SI	Calificación Promedio
		1	2	
1. ¿El proceso de formación y desarrollo concuerda con el diagnóstico de necesidades?	Número de Encuestados	4	2	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	4	4	1,33
2. ¿Para los programas de formación y desarrollo, se hace un reconocimiento de las situaciones externas e internas y su incidencia, en el logro de los objetivos de la organización?	Número de Encuestados	4	2	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	4	4	1,33
3. ¿Los procesos de formación y desarrollo garantizan el compromiso del personal con el logro de los indicadores de gestión?	Número de Encuestados	5	1	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	5	2	1,17
4. ¿La organización implementa programas de formación orientados a alinear las competencias personales con la de la empresa?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
5. ¿Se verifica la competencia de la empresa y de los profesionales, que prestan el servicio de formación?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
6. ¿Existe en la empresa un modelo estratégico de capacitación?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
TOTAL				1,30

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Diagnóstico sobre el Proceso de Medición del Desempeño, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. Empleados Área Administrativa.

PROCESO MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	Escala	NO	SI	Calificación Promedio
1. ¿Se tienen parámetros anteriores o planes de mejoramiento, para medir el desempeño?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
2. Se tienen claramente definidos los procedimientos, para la medición del desempeño, con base en competencias?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
3. ¿Se tienen definidos instrumentos para medir el desempeño?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
4. ¿La medición del desempeño garantiza la efectividad en los procesos productivos y la calidad en el del servicio?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
5. ¿La medición del desempeño está orientada a elevar la rentabilidad y a garantizar la permanencia y el desarrollo de la organización?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
6. ¿La medición del desempeño evalúa iniciativa y aportes, para el mejoramiento, y la innovación en los procesos?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	12	2,00
TOTAL				1,80

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Diagnóstico sobre el Proceso de Mantenimiento de Personal, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. Empleados Área Administrativa.

PROCESO MANTENIMIENTO DE PERSONAL	Escala	NO	SI	Calificación Promedio
		1	2	
1. ¿Se cuenta con un programa de seguridad industrial con indicadores?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
2. ¿Se cuenta con un plan general de riesgos?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
3. ¿Se cuenta con un programa de salud ocupacional con indicadores?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	6	0	1,00
4. ¿Se cuenta con instrumentos para medir la calidad de vida laboral del personal?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Deficiente	Eficiente	
	%	0	6	1,00
TOTAL				1,60

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Diagnóstico sobre el Proceso de Administración de la Compensación, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca. Empleados Área Administrativa.

PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN	Escala	NO	SI	Calificación Promedio
		1	2	
1. ¿Existe un método para la compensación de los colaboradores?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Malo	Bueno	
	%	0	12	2,00
2. ¿Existe un sistema de valuación de puestos de trabajo en la organización?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Malo	Bueno	
	%	6	0	1,00
3. ¿Existe un plan general de incentivos?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Malo	Bueno	
	%	0	12	2,00
4. ¿Existe un programa de prestaciones para los colaboradores?	Número de Encuestados	0	6	
	Calificación	Malo	Bueno	
	%	0	12	2,00
5. ¿Existe un plan de servicios y beneficios para los colaboradores?	Número de Encuestados	6	0	
	Calificación	Malo	Bueno	
	%	6	0	1,00
TOTAL				1,60

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Administrativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Anexo B. Encuesta para el Diagnóstico de Procesos Básicos, Área de Talento Humano, Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. (Empleados Área Operativa)

1. ¿Cómo conoció usted la vacante que lo llevó a ingresar al almacén Solo Quest?

Conocimiento del empleado sobre la vacante que lo llevó a ingresar al Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.

Conocimiento de la vacante para ingresar al Almacén Solo Quest.	Número de Empleados	Porcentaje %
Periódico	0	0
Internet	0	0
Referenciado	5	100
Radio o TV	0	0
Cambio de empleado	0	0
Total	5	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

2. ¿Qué actividades de recreación y esparcimiento le proporciona a usted y a su familia la empresa?

Los empleados del Área Operativa del Almacén Solo Quest de Puerto Tejada, ante esta pregunta respondieron lo siguiente:

Actividades de Recreación y esparcimiento proporcionadas a los empleados y su familia en la empresa Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Actividades de Recreación y Esparcimiento.	Número de Empleados	Porcentaje %
Celebración del cumpleaños del empleado, día de la mujer y de la madre	3	
Celebración del cumpleaños y día del padre	2	
Total	5	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

3. ¿Cree que su opinión es importante en las decisiones que se toman en la organización?

Importancia de la opinión del empleado operativo en las decisiones que se toman en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Importancia de la Opinión en las Decisiones	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	2	40
No	3	60
Total	5	100
¿Por qué	No se ha preguntado para opinar, puedo opinar para aportar para la mejora de actividades, la opinión del trabajador ayuda a mejora algunos procesos, al momento de tomar decisiones la administración no tiene en cuenta la opinión del empleado; no se tienen en cuenta las opiniones de los empleados.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

4. Para qué su trabajo sea más agradable y satisfactorio, ¿cuál aspecto cree usted que la empresa debe mejorar?

Aspectos a mejorar en el trabajo en la empresa Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Aspectos a mejorar en la empresa.	Número de Empleados	Porcentaje %
Salario	2	40
Equipos	0	0
Sistema	0	0
Todas las anteriores	3	60
Total	5	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

5. ¿Si usted posee un problema relacionado con (pagos, incapacidades, certificaciones, comprobantes etc.) a qué área acude?

Área a la que acude el empleado para solucionar un problema en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Área a la que se acude para solucionar un problema.	Número de Empleados	Porcentaje %
Gerencia	1	20
Tesorería y pagos	1	20
Encargada actual del Talento Humano	3	60
Total	5	100
¿Por qué	Es la única persona que nos colabora con esos problemas; no sé a quién más dirigirme; considero que es la persona indicada; es el área apropiada	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

6. Conoce las funciones específicas de su cargo?

Conocimiento sobre las funciones específicas del cargo, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Conocimiento de las funciones específicas del cargo	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100
¿Cómo tuvo conocimiento de ellas?	Por la experiencia y cuando me contrataron me dijeron que hace; me informaron las funciones de mi cargo al contratarme.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

7. ¿Cumple usted con las políticas que tiene el Almacén Solo Quest?

Cumplimiento de las políticas por parte de los empleados operativos del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Cumplimiento de las políticas	Número de Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	80
Casi siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Nunca	1	20
Total	5	100
¿Por qué	No las conozco; no las conozco todas; las cumpla para rendir más en mi trabajo; cumpliendo las políticas puedo conservar mi empleo;.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

8. Al momento de ingresar al almacén Solo Quest, cumplió con los siguientes requisitos?

Cumplimiento de requisitos de los empleados, para ingresar al Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Cumplimiento de requisitos para ingresar al Almacén Solo Quest	Número de Empleados	Porcentaje %
Presentación de su hoja de vida a la empresa.	0	0
Entrevistas	0	0
Pruebas psicotécnicas	0	0
Exámenes médicos	0	0
Todas las anteriores	5	100
Total	5	100
¿Por qué		

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

9. En el momento en que usted ingresó al actual cargo recibió la inducción adecuada para desempeñar correctamente sus funciones?

Recibimiento de inducción adecuada para los empleados para desempeñar correctamente las funciones, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Inducción Adecuada para desempeñar el cargo	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

10. Ha recibido retroalimentación por parte de sus jefes del trabajo que usted desempeña?

Retroalimentación por parte de los Jefes de Trabajo para el desempeño en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Retroalimentación por parte de los Jefes de Trabajo para el desempeño.	Número de Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	80
Casi siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Nunca	1	20
Total	5	100
Le dio valor agregado a sus actividades laborales.	Claro que si para que mejoremos, si despejé dudas y para trabajar con eficiencia; no he recibido retroalimentación por parte de los jefes de trabajo, porque no me he dirigido nunca a ellos.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

11. ¿La fecha en la cual le cancelan su salario es oportuna?

Fecha oportuna para la cancelación del salario, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.

Fecha Oportuna para la cancelación del salario	Número de Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	60
Casi siempre	2	0
Algunas veces	0	0
Nunca	0	40
Total	5	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

12. ¿Si usted se enferma en el sitio de trabajo cuenta con atención médica oportuna?

Atención médica oportuna en el sitio de trabajo, cuando se enferma, en el Almacén Solo Quest, municipio de Santander de Quilichao

Atención médica oportuna en el lugar de trabajo	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	0	0
No	5	100
Total	5	100
¿Por qué?	Me mandan a que me atiendan en la EPS, y no me atienden dentro del Almacén Solo Quest.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

13. ¿Cómo considera el proceso de capacitación que la empresa le ofrece?

Consideración de los empleados, sobre el proceso de capacitación que el Almacén Solo Quest Ofrece.

Consideraciones sobre el proceso de capacitación	Número de Empleados	Porcentaje %
Excelente	1	20
Bueno	4	80
Regular	0	0
Deficiente	0	0
Total	5	100
¿Por qué?	Podría ser mejor, me ayudaría a mejorar mi actividad laboral; me gustaría que mejorara los contenidos; debe ser mejor y acorde a las necesidades.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

14. Considera usted importante que la empresa le proporcione charlas a cerca de salud ocupacional y riesgos profesionales?

Consideración sobre la importancia de la salud ocupacional y riesgos profesionales, en el Almacén Solo Quest, municipio de Santander de Quilichao

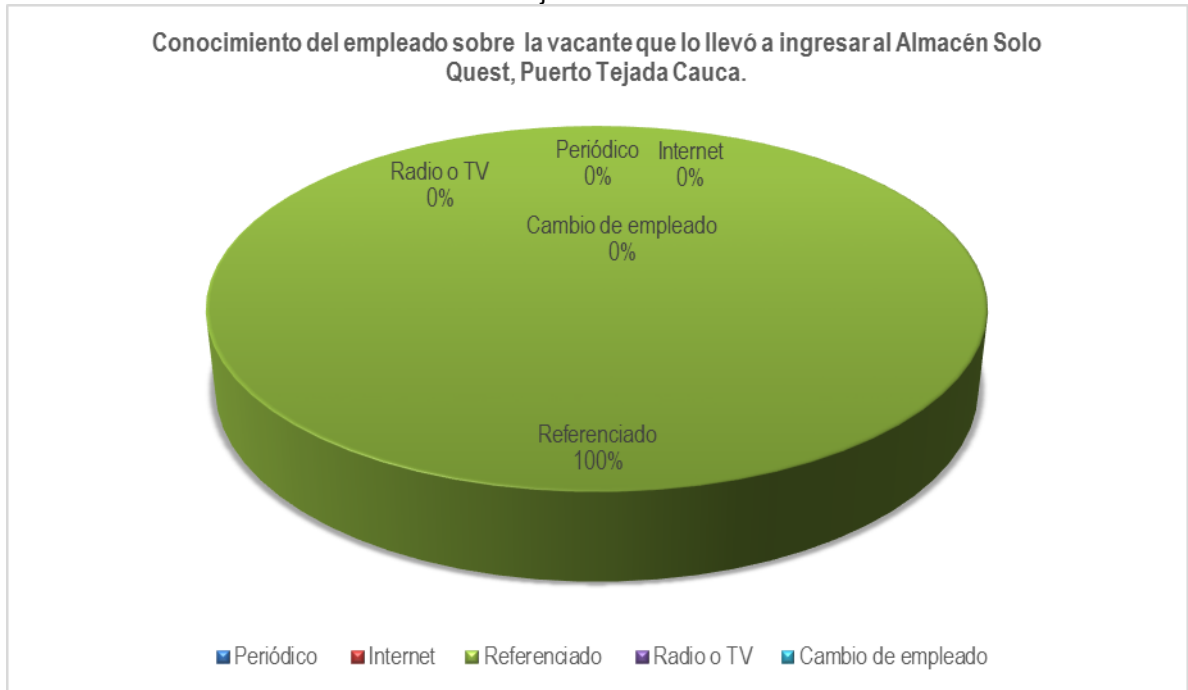
Consideración sobre la importancia de la salud ocupacional y riesgos profesionales	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	5	0
No	0	100
Total	5	100
¿Por qué?	Son muy importantes para prevenir accidentes; para tener más conocimiento sobre estos; con estas se mejora continuamente.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

Anexo C. Gráficas del Diagnóstico de Procesos Básicos, Área de Talento Humano, Almacén Solo Quest, Puerto Tejada, Cauca. (Empleados Área Operativa)

1. ¿Cómo conoció usted la vacante que lo llevó a ingresar al almacén Solo Quest?

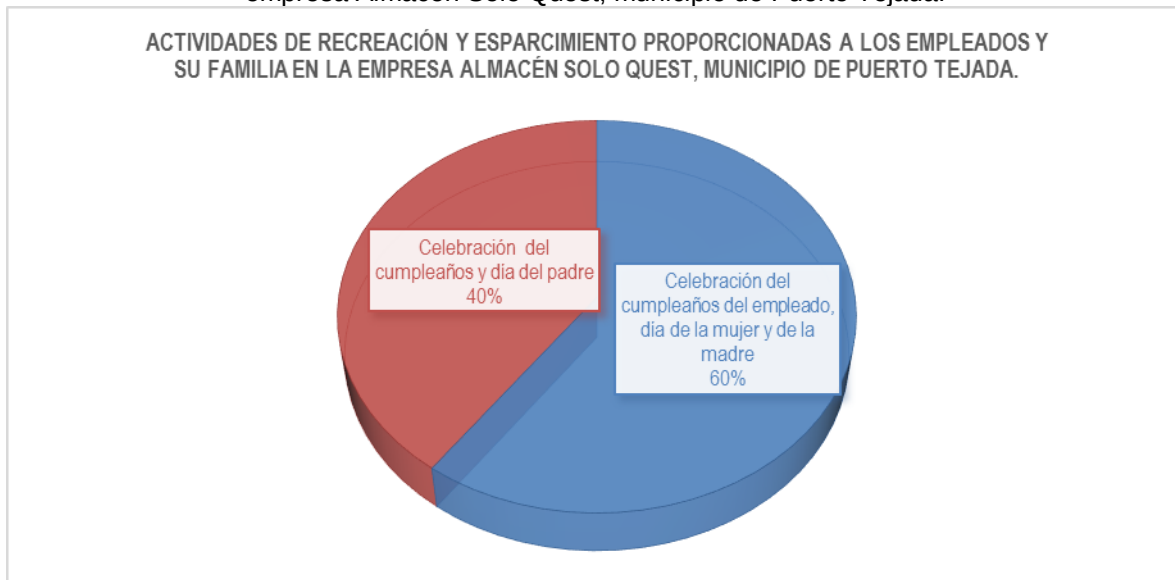
Conocimiento del empleado de la vacante que lo llevó a ingresar al Almacén Solo Quest, Puerto Tejada Cauca.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

2. ¿Qué actividades de recreación y esparcimiento le proporciona a usted y a su familia la empresa?

Actividades de Recreación y esparcimiento proporcionadas a los empleados y su familia en la empresa Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

3. ¿Cree que su opinión es importante en las decisiones que se toman en la organización?

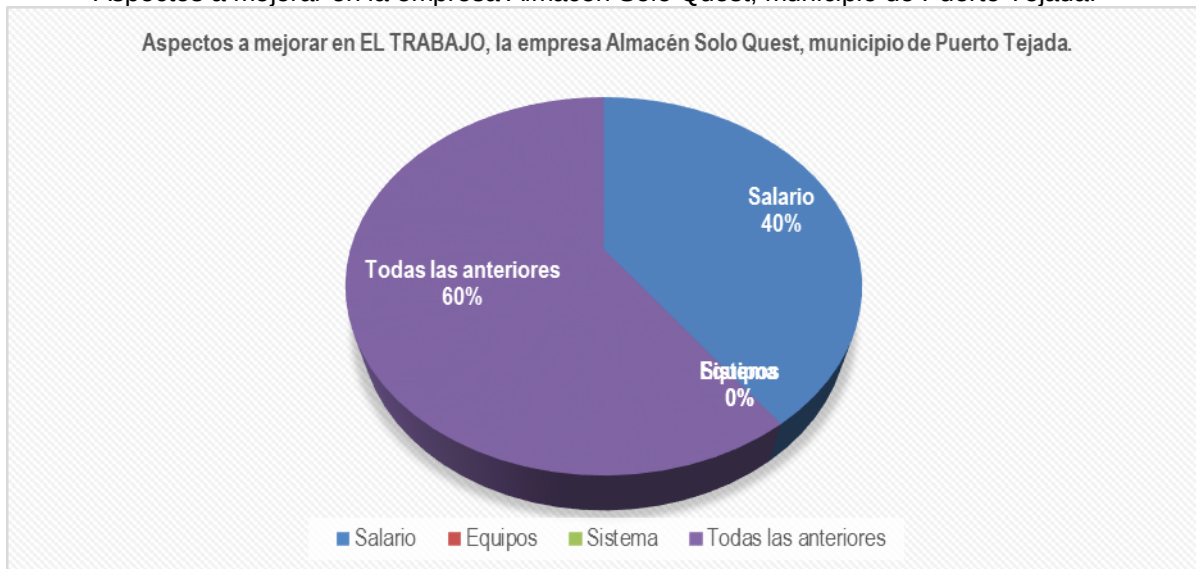
Importancia de la opinión del empleado operativo en las decisiones que se toman en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

4. Para qué su trabajo sea más agradable y satisfactorio, ¿cuál aspecto cree usted que la empresa debe mejorar?

Aspectos a mejorar en la empresa Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

5. ¿Si usted posee un problema relacionado con (pagos, incapacidades, certificaciones, comprobantes etc.) a qué área acude?

Área a la que acude el empleado para solucionar un problema en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

6. Conoce las funciones específicas de su cargo?

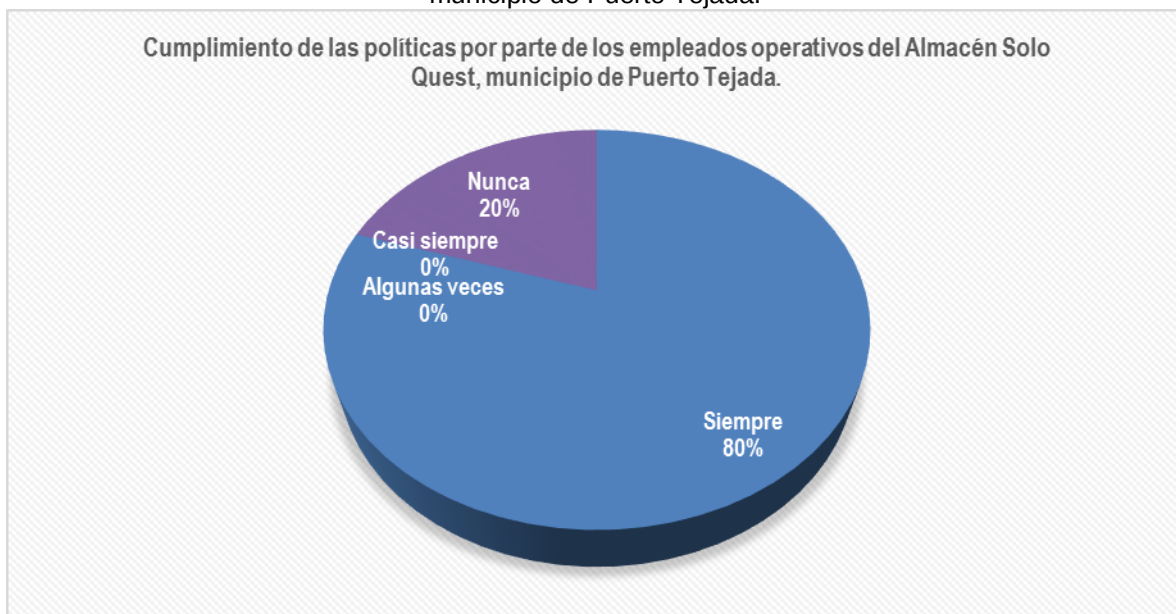
Conocimiento sobre las funciones específicas del cargo, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

7. ¿Cumple usted con las políticas que tiene el Almacén Solo Quest?

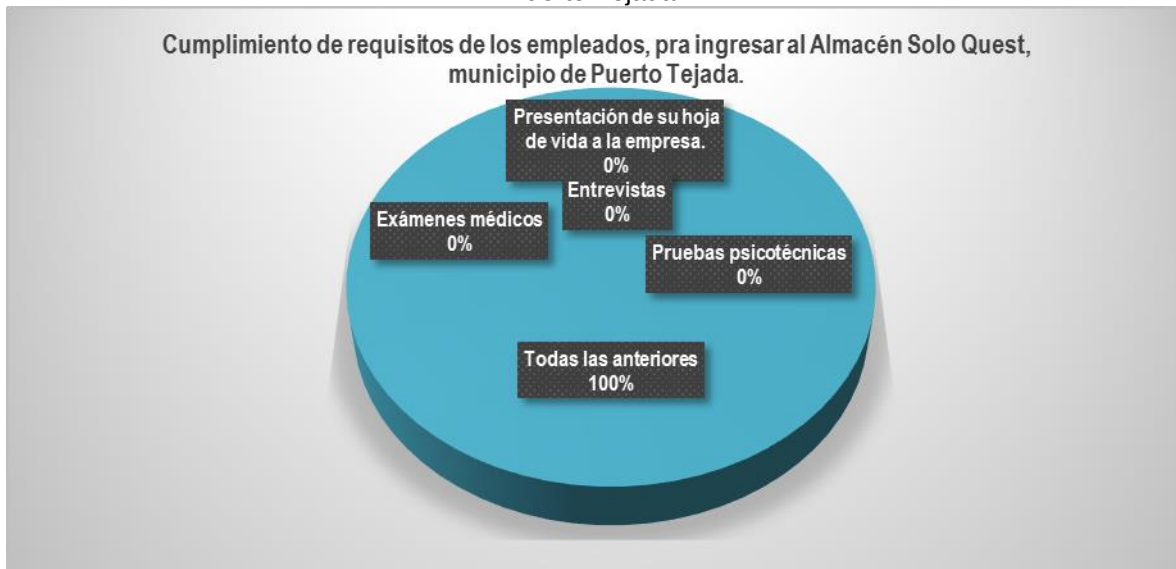
Cumplimiento de las políticas por parte de los empleados operativos del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

8. ¿Al momento de ingresar al almacén Solo Quest, cumplió con los siguientes requisitos?

Cumplimiento de requisitos de los empleados, para ingresar al Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

9. En el momento en que usted ingresó al actual cargo recibió la inducción adecuada para desempeñar correctamente sus funciones?

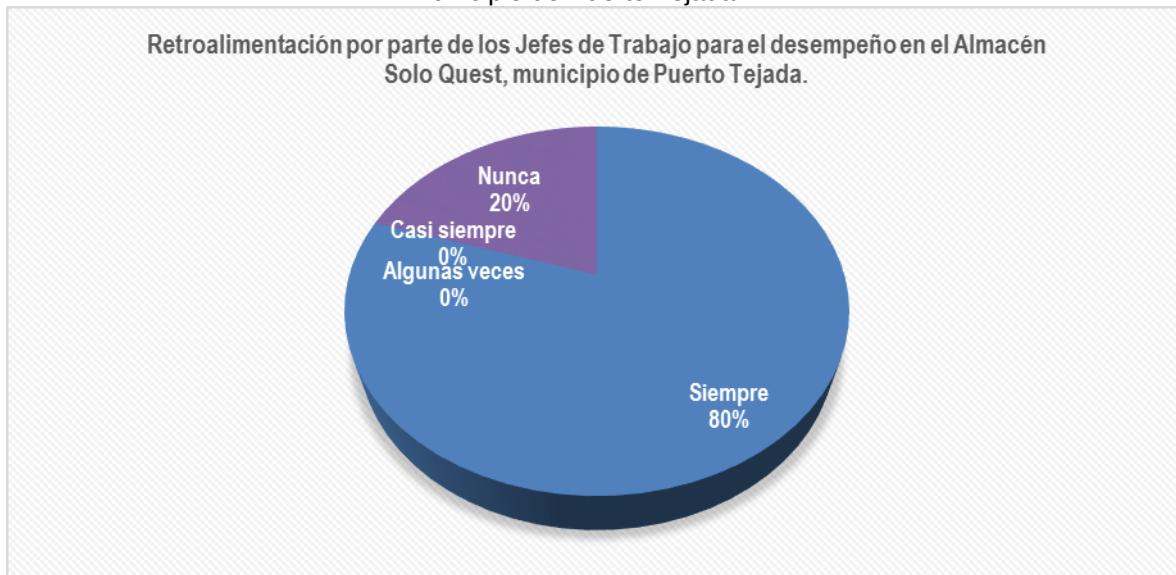
Recibimiento de inducción adecuada para desempeñar correctamente las funciones, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

10. ¿Ha recibido retroalimentación por parte de sus jefes del trabajo que usted desempeña?

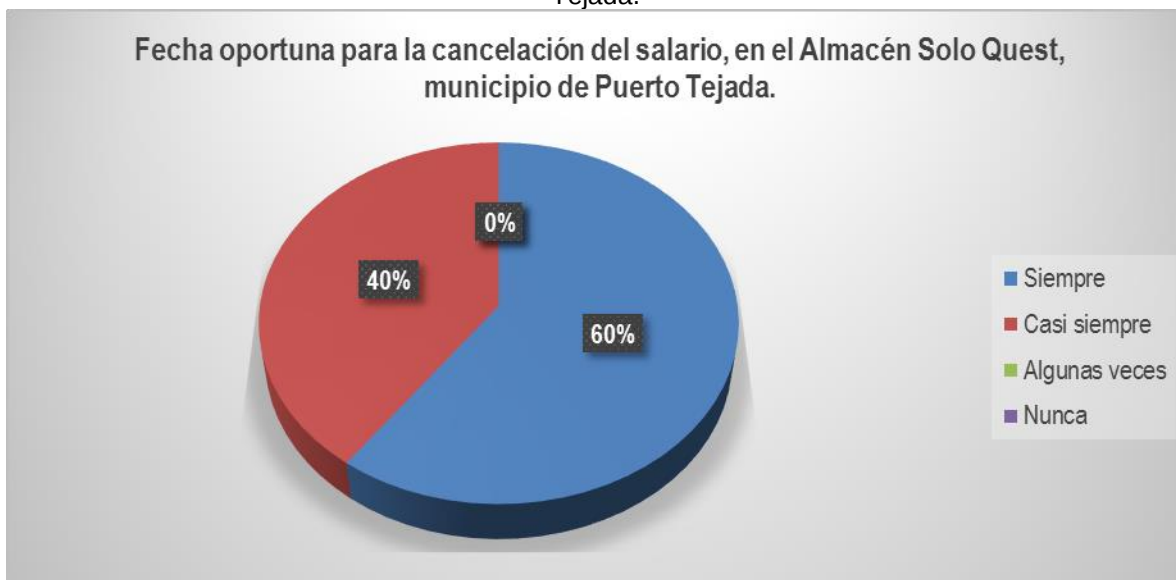
Retroalimentación por parte de los Jefes de Trabajo para el desempeño en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada 12.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

11. ¿La fecha en la cual le cancelan su salario es oportuna?

Fecha oportuna para la cancelación del salario, en el Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

12. ¿Si usted se enferma en el sitio de trabajo cuenta con atención médica oportuna?

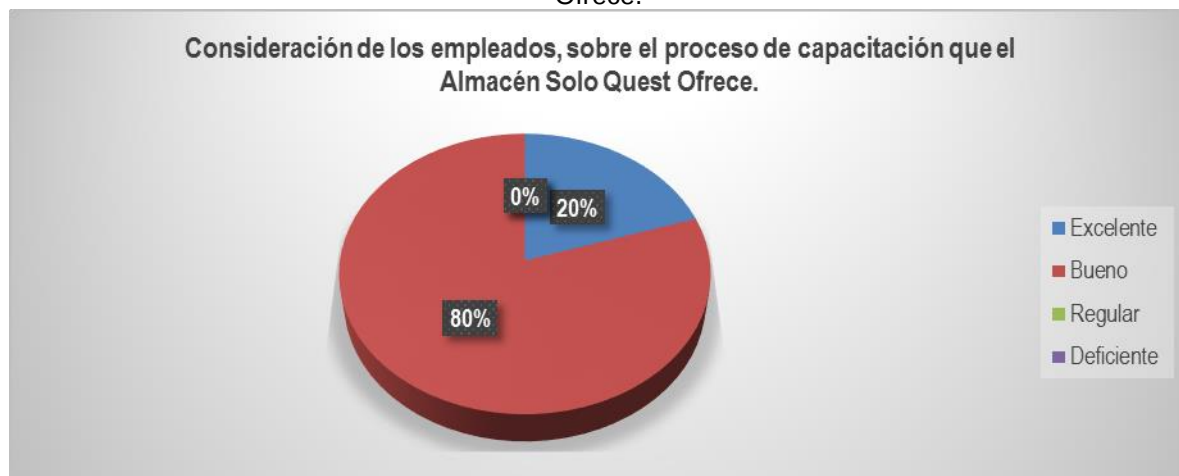
Atención médica oportuna en el sitio de trabajo, cuando se enferma, en el Almacén Solo Quest, municipio de Santander de Quilichao

Atención médica oportuna en el lugar de trabajo	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	0	0
No	5	100
Total	5	100
¿Por qué?	Me mandan a que me atiendan en la EPS, y no me atienden dentro del Almacén Solo Quest.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

13. ¿Cómo considera el proceso de capacitación que la empresa le ofrece?

Consideración de los empleados, sobre el proceso de capacitación que el Almacén Solo Quest Ofrece.



Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.

14. Considera usted importante que la empresa le proporcione charlas a cerca de salud ocupacional y riesgos profesionales?

Atención médica oportuna en el sitio de trabajo, cuando se enferma, en el Almacén Solo Quest, municipio de Santander de Quilichao

Consideración sobre la importancia de la salud ocupacional y riesgos profesionales	Número de Empleados	Porcentaje %
Si	5	0
No	0	100
Total	5	100
¿Por qué?	Son muy importantes para prevenir accidentes; para tener más conocimiento sobre estos; con estas se mejora continuamente.	

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Área Operativa, del Almacén Solo Quest, municipio de Puerto Tejada, Cauca.