



Universidad **Mariana**

Plan de mejoramiento para el área de gestión humana de la empresa Batericars de la ciudad de
San Juan de Pasto

Laura Daniela Arciniegas Mora

Heimar Daniel Loza Rojas

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Negocios Internacionales

San Juan de Pasto

2024

Plan de mejoramiento para el área de gestión humana de la empresa Batericars de la ciudad de
San Juan de Pasto

Laura Daniela Arciniegas Mora

Heimar Daniel Loza Rojas

Informe de investigación para optar al título de: Administrador de Negocios Internacionales

Asesor

Mg. Nelson Armando Mora Gómez

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Negocios Internacionales

San Juan de Pasto

2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Contenido

1. Resumen del proyecto	10
1.1 Tema.....	10
1.2 Titulo	10
1.3 Información general de la empresa	10
1.3.1 Filosofía corporativa de la empresa.....	11
1.4 Organigrama de la empresa.....	13
1.5 Equipo ejecutor de la propuesta	14
1.5.1 Coordinador de la empresa.....	14
1.5.2 Asesor – docente de la universidad	14
1.5.3 Estudiante practicante.....	14
1.6 Descripción de la propuesta	15
1.6.1 Problemática a solucionar	15
1.7 Justificación.....	17
1.8 Objetivos	18
1.8.1 Objetivo general	18
1.8.2 Objetivos específicos.....	18
1.8.3 Actividades por objetivo	19
1.8.4 Productos entregables por objetivo	19
1.9 Recursos requeridos	20
1.10 Metas de la propuesta	20
2. Presentación de resultados.....	22
2.1 Diagnóstico del área de Gestión Humana de la empresa Batericar’s.....	22
2.2 Matriz P.C.I.....	43
2.2.1 Matriz de Perfil de Capacidades Internas P.C.I para la Empresa Batericar’s.	43
2.2.2 Matriz de evaluación de factores internos para la empresa Batericar’s.	45
2.3 Estrategias para el área de talento humano	46
2.4 Plan de acción a implementar en el área de talento humano.....	49
3. Conclusiones	57
4. Recomendaciones.....	58

Referencias bibliográficas.....	59
Anexos.....	61

Índice de Tablas

Tabla 1. Información general de la empresa	10
Tabla 2. Actividades por objetivo	19
Tabla 3. Metas de la Propuesta.....	20
Tabla 4. Matriz del Perfil de Capacidades Internas para el área de talento humano.....	43
Tabla 5. Matriz de Evaluación del Factor Interno (M.E.F.I)	45
Tabla 6. Estrategias y Objetivos de mejoramiento en los Procesos del Área de Talento Humano.	46
Tabla 7. Plan de acción a implementarse en el Área de Talento Humano para la empresa Batericar´s	51

Índice de Figuras

Figura 1. Genero.....	22
Figura 2. Edad	23
Figura 3. Escolaridad.....	24
Figura 4. Vinculación con la empresa.....	24
Figura 5. Área al que pertenece.....	25
Figura 6. Contrato laboral	26
Figura 7. Información sobre vacante laboral.....	26
Figura 8. Pruebas de selección	27
Figura 9. Proceso de selección	28
Figura 10. Actividades realizadas por la empresa después de la contratación.....	28
Figura 11. Capacitación por parte de la empres	29
Figura 12. Capacitación.....	30
Figura 13. Frecuencia en las capacitaciones	30
Figura 14. Motivación en la empresa	31
Figura 15. Equipos de trabajo	32
Figura 16. Incentivo para los trabajadores	32
Figura 17. Elogios por resultados obtenidos en puesto de trabajo	33
Figura 18. Desarrollo personal	34
Figura 19. Satisfacción del trabajo asignado.....	34
Figura 20. Remuneración cumple con expectativas.....	35
Figura 21. Modelo o programa de bienestar.....	36
Figura 22. Normas de seguridad y salud en el trabajo	36
Figura 23. Enfermedades derivadas del puesto de trabajo	37
Figura 24. Accidente e incidente de trabajo	38
Figura 25. Acoso laboral	38
Figura 26. ARL	39
Figura 27. Nivel de desempeño.....	39
Figura 28. Evaluación del desempeño.....	40
Figura 29. Frecuencia de evaluación de desempeño	41

Figura 30. Información sobre nivel de desempeño41

Figura 31. Mejoramiento del área de gestión humana en la empresa42

Índice de Anexos

Anexo A. Encuesta para la Personal de Batericars	61
Anexo B. Entrevista para la gerencia y jefe de talento humano.....	66

1. Resumen del proyecto

1.1 Tema

Plan de Investigación

1.2 Título

Plan de Mejoramiento para el Área de Gestión Humana de la Empresa Batericars en la Ciudad de San Juan de Pasto

1.3 Información general de la empresa

Tabla 1

Información general de la empresa

Bravo Meneses y Asociados SAS	
NIT:	900973544-4
Registro Cámara de Comercio:	Cámara de Comercio de Pasto
Registrada en: (Ciudad)	Pasto
Fecha de Constitución: (día/mes/año)	29/10/2020
Dirección:	CRA 14 #17-02 Fátima
Teléfonos:	3188971579
Web Site:	https://www.batericars.com.co/
E-mail:	
Ciudad y Departamento:	Pasto-Nariño
Representante Legal:	Ernesto Bravo Meneses
Identificación del Representante Legal (cc, c. de Extranjería o Pasaporte)	12969902

1.3.1 Filosofía corporativa de la empresa

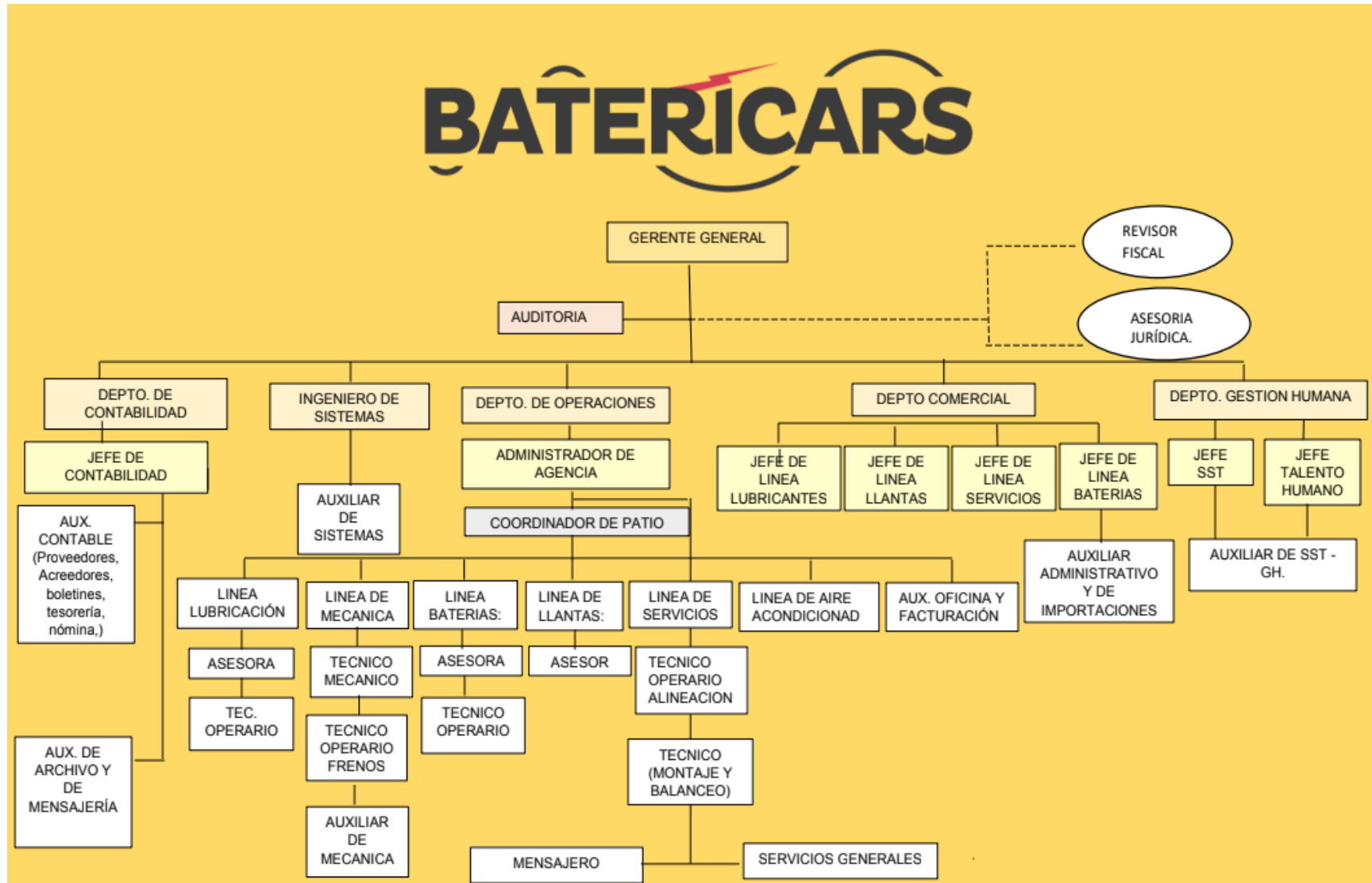
Baticars es una empresa cuya actividad principal es la distribución y comercialización de productos tales como: llantas, baterías, lubricantes y servicios en la línea automotriz. Encaminada a las necesidades y teniendo como principio básico la satisfacción de clientes y usuarios; teniendo como pilar los principios de compromiso, responsabilidad y calidad que le dan paso al crecimiento como empresa en el mercado.

Baticars se proyecta para el año 2025 ser líder en el mercado nacional tanto en productos como en servicios automotrices. Teniendo de esta manera clientes y usuarios hondamente satisfechos, proporcionando los mejores métodos de control y calidad en el mercado y generado de esta forma una ventaja competitiva.

Contando con colaboradores con un alto sentido de pertenencia por la empresa, trabajando holísticamente en equipo lo cual tiene como consecuencia excelentes resultados a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes.

El objetivo de Baticars es la propensión hacia la mejora continua del sistema de gestión de calidad, teniendo de esta manera una eficiencia en el cumplimiento de normas técnicas, legales, el crecimiento comercial de la empresa.

1.4 Organigrama de la empresa



1.5 Equipo ejecutor de la propuesta

1.5.1 Coordinador de la empresa

Nombre:	Luis Carlos Ortega Montilla
Dirección:	CRA 14 #17-02 Fátima
Teléfonos:	3043883113
E-mail:	recursoshumanos@batericars.com.co

1.5.2 Asesor – docente de la universidad

Nombre:	Nelson Armando Mora Gómez
Dirección:	Cll. 18# 34-104
Teléfonos:	3017932015
E-mail:	nmora@umariana.edu.co

1.5.3 Estudiante practicante

Nombre:	Laura Daniela Arciniegas Mora
Dirección:	CLL 7 SUR #22 ^a -13
Teléfonos:	3187919497
E-mail:	laarciniegas@umariana.edu.co

Nombre:	Heimar Daniel Loza Rojas
Dirección:	Cll. 7 SUR #22 ^a -13
Teléfonos:	3195924780
E-mail:	hloza@umariana.edu.co

1.6 Descripción de la propuesta

1.6.1 Problemática a solucionar

El plan de mejoramiento para el área de gestión humana de la empresa Batericar's de la ciudad de San Juan de Pasto identificó los factores claves que están afectando de forma negativa a sus colaboradores y que no permiten su desarrollo personal y profesional de una manera eficiente y eficaz, debido al gran incidente que el mundo entero tuvo que afrontar, debido a los importantes cambios que trajo consigo la pandemia Covid-19 o Coronavirus. Por lo tanto, buscamos determinar el impacto que tuvo la pandemia en la organización disminuyendo la posibilidad de generar una ventaja competitiva sostenible para la empresa.

A lo largo de los años la gestión de talento humano ha cambiado drásticamente ya que anteriormente solo se enfocaba en procesos de contrataciones o nóminas sino que tenía un gran desinterés por la estabilidad física y psicológica del colaborador, en la actualidad las empresas entienden que la gestión de talento humano genera un impacto positivo al contar con equipos de colaboradores calificados, comprometidos e involucrados con las metas que propone la organización creando para ellos satisfacción personal y profesional.

Según Armando Cuesta (2017): “La ventaja competitiva básica de las empresas en el mundo globalizado del provenir, en el mundo de inicios del siglo XXI, no radicara en sus recursos materiales ni en específico en los recursos energéticos, no radicara en sus recursos financieros, y ni tan siquiera en la tecnología: la ventaja competitiva básica de las empresas a inicios del nuevo milenio definitivamente radicara en el nivel de formación y gestión de sus recursos humanos”. (Gestión del talento humano y del conocimiento p. 24)

Como nos dice el autor Armando Cuesta el área de gestión humana es parte fundamental de una organización ya que está diseñada para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores por medio de adecuadas prácticas de reclutamiento, selección, capacitación y bienestar social. Permitiendo tener una visión clara de las competencias que se necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional, puesto que tener un equipo de trabajo calificados y

cualificados es una pieza fundamental para poder lograr el éxito en una organización, ya que al tener personal idóneo ayuda a que los procesos sean eficientes y eficaces proporcionando una experiencia distinta a los clientes y generado un buen resultado como organización.

Debido a la Economía globalizada, la innovación tecnológica y los cambios constantes internos como externos las organizaciones deben enfocarse por invertir en el talento humano como respuesta al desafío al que están sometidos todos los países, regiones y el mundo entero debido a los cambios drásticos que trajo consigo la pandemia Covid-19, haciendo un llamado de atención a las grandes, medianas y pequeñas empresas (PYMES) de una preparación inmediata del talento humano en aspectos como conocimientos, habilidades, destrezas entre otros Según el directorio de “Empresas NARIÑO” en la Ciudad de San Juan de Pasto existen 4.195 (PYMES) donde el Área de Talento Humano es la más descuidada y no se considera al colaborador como parte fundamental de la empresa, originando un gran desperdicio de talentos ya que normalmente las contrataciones que hacen las pymes en la ciudad de San Juan de Pasto se llevan a cabo a través de recomendaciones familiares, amigos y muchas de las selecciones del personal lo hace el dueño o algún personal de confianza de la empresa teniendo en cuenta que la mayoría de los dueños son totalmente empíricos, lo que origina contrataciones de personal sin experiencia que aprenden su labor una vez entran a trabajar, sin observar si ese personal está apto para desarrollar las funciones que tiene que desarrollar en la empresa demostrando que sus habilidades no se explotan al máximo, por lo tanto muchas de las empresa de la ciudad de San Juan de Pasto tienen que lidiar con esta problemática.

Debido a esto la empresa Batericar’s de la ciudad de San Juan de Pasto cuenta con un área de gestión humana que afronto las problemáticas que trajo consigo la pandemia en el país, pero de alguna forma ha causado que el personal de la organización sienta una inestabilidad emocional y ocasione en muchos casos insatisfacción de personal, alta rotación de personal, mal clima organizacional y mal bienestar tanto físico como psicológico lo que ocasiona que sus colaboradores no exploten sus habilidades al máximo y no ayudan a crear una ventaja competitiva a la empresa.

1.7 Justificación

Batericar's es una empresa de naturaleza privada, la cual fue creada hace más de 33 años, que inició con la fabricación y reconstrucción de baterías; en la momento cuenta con servicios de importación, comercialización y distribución de baterías, llantas, lubricantes y servicio automotriz, la empresa posee tecnología de punta.

Batericars se posiciona en los Departamentos de Nariño, Cauca, Quindío y Tolima. Se acentúa por ser una empresa dirigente tanto en los productos como en los servicios que presta. Los servicios que proporciona Batericars tienen una excelente acogida en sus clientes que son el cimiento y el desarrollo de su actividad.

La investigación proviene de encontrar los factores que afectan la estabilidad del colaborador en situación de post pandemia , por medio de un plan de mejoramiento para el área de Gestión Humana con el propósito de identificar lo que está generando en sus colaboradores he identificar cual es el grado de satisfacción que tienen estos con respecto a la organización y que por ende la pandemia generó cambios como: una alta rotación de personal, mal clima organizacional, mal bienestar físico como psicológico y personas inseguras a la hora de realizar las funciones que se le otorgaron para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se realizó la investigación a la empresa Batericar's para proporcionar información que sea útil y que proponga mejoras en el área de gestión humana, consiguiendo un equipo de trabajo comprometido con la empresa fortaleciendo sus debilidades individuales, buscando la estabilidad y crecimiento de la empresa y así originar una ventaja competitiva sostenible.

Debido a que no se cuenta con suficientes estudios de investigación sobre el Área de Talento Humano de la empresa Batericar's de la ciudad de San Juan de Pasto el presente trabajo se realizó para garantizar un mayor conocimiento de los efectos positivos o negativos que pueden afectar o beneficiar a la empresa, por lo tanto, la empresa puede tomar medidas e implementar los resultados de la investigación a su conveniencia. Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los datos de investigación sobre el área de recursos humanos de la empresa Batericar's, y los efectos que

causo la pandemia Covid-19 o coronavirus en sus colaboradores para así poder contrastarlos con otros estudios similares y analizar las posibles variables que están en constante cambio como lo es el área de recursos humanos, la personalidad del colaborador y su satisfacción.

Como estudiantes del programa de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Mariana obtuvimos una oportunidad importante ya que la empresa tiene una amplia trayectoria y es una empresa con más de 150 colaboradores en total a nivel nacional , lo cual nos brinda una alta perspectiva para poner en práctica todo lo aprendido y poder abordar con precisión las complicaciones que se están presentando en el área de gestión humana de la empresa Batericar's de la ciudad de San Juan de Pasto debido al Covid-19 que afrontó el mundo entero, por otro lado la finalidad es brindar información eficiente que se encuentre a disposición de otras investigaciones que se presenten a futuro dando resultados para el mejoramiento de la empresa.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejoramiento para el área de talento humano de la empresa Batericar's de la Ciudad de San Juan de Pasto.

1.8.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del área de Gestión Humana de la empresa Batericar's.
- Proponer estrategias de mejoramiento en el área de Gestión Humana de la empresa Batericar's.
- Diseñar plan de acción indicando las acciones a implementar en el área de gestión humana de la empresa Batericar's.

1.8.3 Actividades por objetivo

Tabla 2

Actividades por objetivo

Objetivos específicos	Actividades
Objetivo Especifico No. 1.	1.1. Análisis interno del área de gestión humana
	1.2. Identificar prácticas y procesos vigentes
	1.3. Análisis de prácticas, procesos, políticas y procedimientos que se requieren
Objetivo Especifico No. 2	2.1. Análisis de la planificación de talento humano
	2.2. Identificar las variables favorables y no favorables
	2.3. Realizar análisis de matriz PCI. MEFI
Objetivo Especifico No. 3	3.1 Actualizar prácticas de talento humano
	3.2. Determinar criterios de ascenso
	3.3 Identificar el desempeño de cada área
	3.4 Diseñar plan de fortalecimiento para gestión humana

1.8.4 Productos entregables por objetivo

Para el Proyecto se entregó una información la cual fue recolectada en la respectiva investigación para cada objetivo, las siguientes son:

Objetivo Especifico 1: Análisis de resultados del área de gestión humana de Batericars.

El análisis que se realizó es partiendo del instrumento de recolección que en este caso fue la encuesta y entrevista, de la empresa de Batericars en San Juan de Pasto.

Objetivo Específico 2: Matrices PCI, MEFI

La Matriz es una herramienta útil para la toma de decisiones, puesto que permite identificar aquellas variables que afectan el resultado o rendimiento de la empresa, tanto productivamente como financieramente.

Objetivo Específico 3: Plan de acción para el área de gestión humana.

El plan de acción contiene cada actividad que se realizó, en los plazos estipulados y que tipo de material fue utilizado y personal que interviene para que se lleve a cabo con éxito la actividad.

1.9 Recursos requeridos

Los recursos humanos, materiales y técnicos, necesarios para alcanzar los resultados esperados son los siguientes:

Producto No. 1.: Encuestas, papel, computadora, estudiantes

Producto No. 2.: Estudiantes, encargado del área, asesor, colaboradores, información interna de la empresa, computador, encuestas y entrevista.

Producto No. 3.: Matriz DOFA, computador, estudiantes, asesor.

1.10 Metas de la propuesta

Se definen las metas finales de la propuesta. El listado de variables e indicadores que se presenta a continuación es una referencia para definir las metas de la propuesta.

Tabla 3

Metas de la Propuesta

Variable	Unidad de medida	Meta
Ingresos	Monto de ingresos generados por efecto de la propuesta (general o por empresa) Porcentaje de incremento en los ingresos *	2.000.000
Empleos	Número de empleos evaluados	5
Clima laboral	Causas que afectan el clima laboral	Realizar encuesta de satisfacción laboral
Motivación	Mejoramiento del servicio mediante motivación personal	Desarrollar plan de bienestar
Modernización y desarrollo tecnológico	Innovaciones en el proceso operativo	Actualización de manual de funciones
Competitividad	Innovaciones en sus productos o servicios	Servicio de calidad con capacitaciones
	Mejoramiento de la calidad de sus productos y servicios	Mejorar calidad del servicio mediante sinergia laboral

2. Presentación de resultados

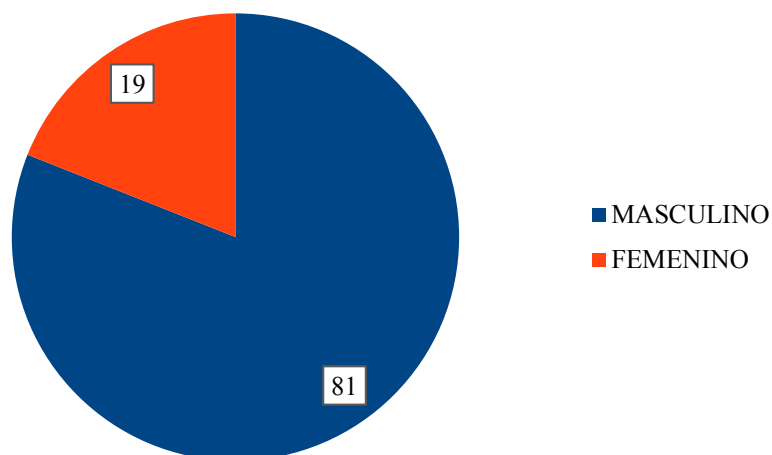
2.1 Diagnóstico del área de Gestión Humana de la empresa Batericar's.

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Batericar's, con el fin de realizar el correspondiente análisis de los datos obtenidos y posteriormente elaborar las matrices de diagnóstico interno y así estructurar estrategias para el plan de acción a desarrollar. En este sentido la información que será procesada también permite diagnosticar a la organización en general lo cual es de suma importancia para la presente investigación.

Figura 1

Genero

1. ¿Cuál es su género?



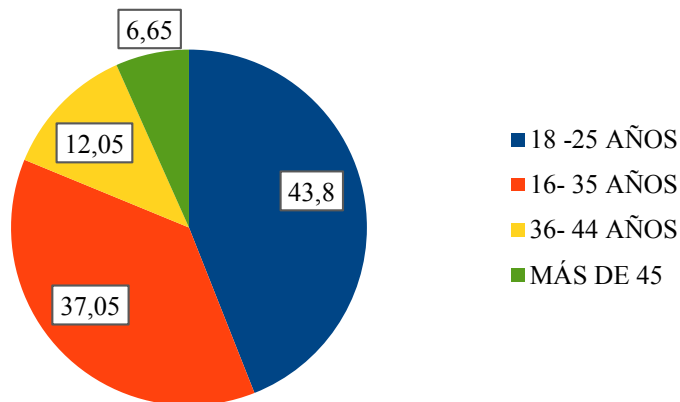
Según la gráfica anterior se puede resaltar que el 81,3% de los colaboradores de la empresa son hombres y que solo el 18,8% son mujeres.

Teniendo en cuenta la anterior información se puede identificar que la mayoría de los trabajadores de la empresa son hombres y una menor proporción mujeres. Independientemente del número de trabajadores tanto hombres como mujeres se hace necesario tener en cuenta la implementación de todos los procesos relacionados con el área de gestión humana, no obstante, el factor es importante ya que es una empresa que su actividad comercial principal la desarrollan en la parte técnica y operativa la cual se requiere de habilidades y aptitudes tales como fuerza motora, conocimientos técnicos y operativos, manejo de equipo o maquinaria dependiendo de la actividad , manejo de precisión , entre otros.

Figura 2

Edad

2. ¿Cuál es su rango de edad?



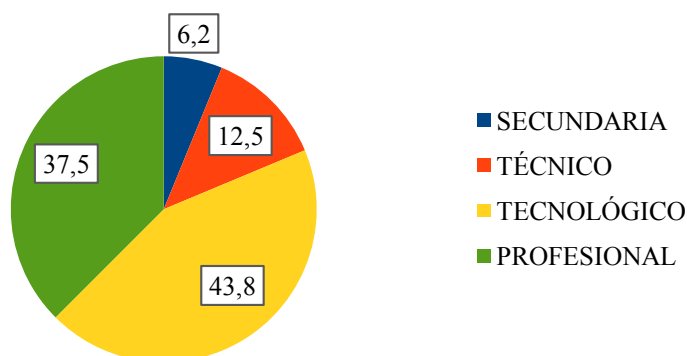
El rango de edad superior de los colaboradores de la empresa es de 18 a 26 años equivalente al 43,8%, el 37,5% al 27% a 35 años, de 45 a 53 años el 12,5%, y el resto de 36 a 44 años de edad.

Según esta información la mayoría de los trabajadores se encuentran en un rango de edad joven lo cual demuestra que la empresa apuesta a brindar las oportunidades a personas de estas edades sin dejar de lado las personas de experiencia que la empresa ha contratado, lo cual muestra a su vez unos rangos de edades heterogéneos que favorecen el desempeño de cada una de las áreas puesto que se muestran edades de diferentes tipos.

Figura 3

Escolaridad

3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

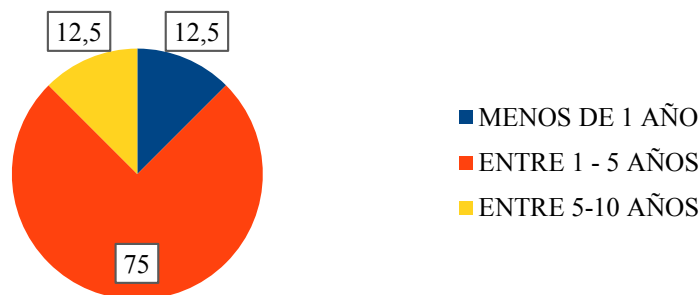


La mayoría de colaboradores tiene un nivel de escolaridad equivalente a tecnológico con un 43,8%, también el 37,5% son profesionales y el 12,5% con un nivel técnico. Según esta información la mayoría de los colaboradores se encuentran en un rango educativo entre tecnológico y profesional lo cual demuestra que la empresa cuenta con personal profesional debido a los perfiles de los cargos y las necesidades de la empresa. Esto es favorable puesto que el talento humano con se cuenta es calificado y en el evento de implementar un área de talento humano, favorece para que los nuevos procesos que se implementen se asimilen de una manera adecuada en pro de los resultados empresariales.

Figura 4

Vinculación con la empresa

4. ¿ Hace cuanto tiempo se encuentra vinculado a la empresa?



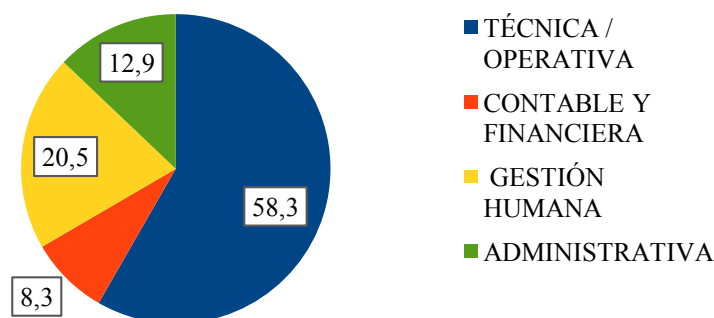
El tiempo de vinculación de los colaboradores de la empresa es, el 75% entre 1 y 5 años, el 12,5% entre 5 y 10 años, y el otro 12,5% menos de 1 año.

De acuerdo a esta información la mayoría de los trabajadores son relativamente nuevos puesto que se encuentran laborando en la empresa entre 1 y 5 años. Esto puede mirarse reflejado en que la empresa les apuesta a las nuevas contrataciones que también se refleja en personal joven, que puede en cierta medida aportar nuevas ideas que involucran a este tipo de personal en mejoras en cada uno de los procesos e innovaciones empresariales.

Figura 5

Área al que pertenece

5. Seleccione al área que pertenece



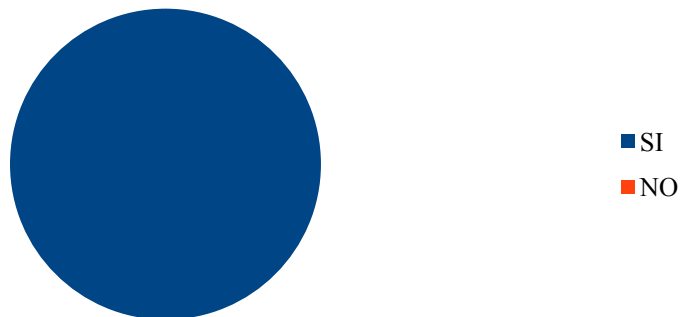
Conforme a las respuestas presentadas en la encuesta, el 58,3% de los colaboradores pertenecen al área técnica y operativa, el 20,5% al área de gestión humana, el 12,9% al área Administrativa y el 8,3% del área financiera.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se muestra que la mayoría del personal pertenece al área técnica y operativa y seguido a ello el área de gestión humana la conforman también una proporción considerable. Frente a lo primero se puede referir que se hace necesario la parte técnica y operativa en la empresa para desarrollar su actividad comercial. De acuerdo a lo segundo el área de gestión humana requiere también un manejo acorde para la gestión del talento humano, en pro de contratar personal idóneo para el desempeño de las funciones de la empresa, con el propósito de cumplir los objetivos del proyecto empresarial.

Figura 6

Contrato laboral

6. ¿Su vinculación a la empresa fue a través de contrato laboral?



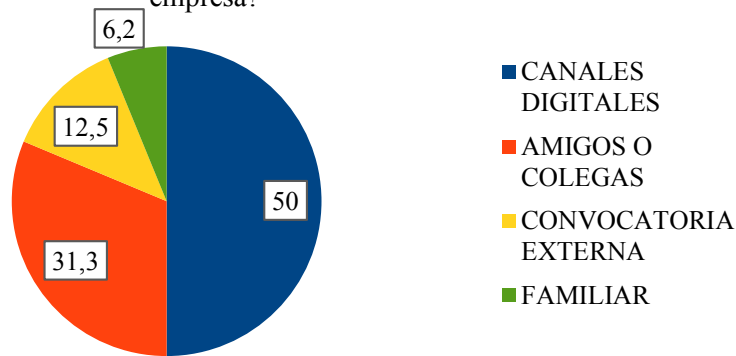
La gráfica muestra que el 100% del personal de colaboradores de la empresa fueron vinculados a través de contrato laboral.

Lo anterior muestra que la empresa ha contratado a los trabajadores de manera formal y también esto hace que también la empresa incurra en el pago de prestaciones sociales. Esto es favorable para la empresa puesto que cumple con lo establecido por la ley y hace que no incurra en demandas o sanciones legales que pueden generar situaciones desfavorables para la empresa.

Figura 7

Información sobre vacante laboral

7. ¿Cómo se informó acerca de la vacante en la empresa?



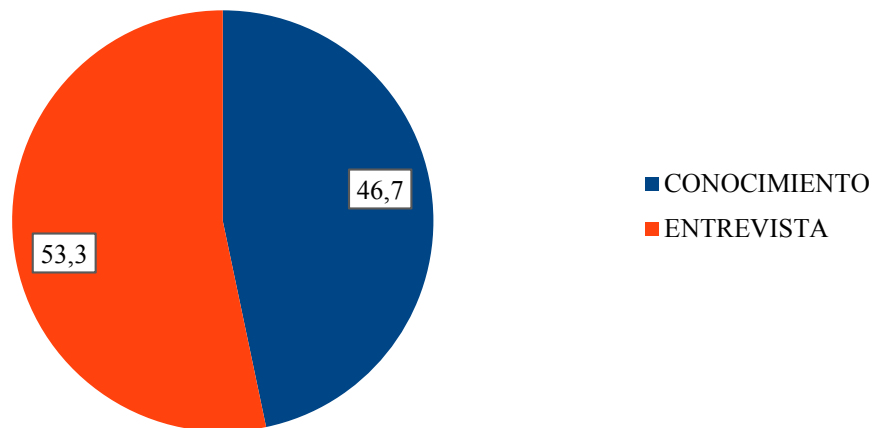
El 50% de los colaboradores fueron informados acerca de la vacante de la empresa, el 31,3% por amigos o colegas y el 12,5% en páginas de convocatoria externa.

De acuerdo a la gráfica anterior, la mitad de las vacantes se han promovido por los canales digitales lo cual demuestra que este medio ha sido efectivo y ha logrado un alcance significativo en el tema de convocatorias para la difusión de la información. Desde otra perspectiva los amigos y colegas han sido representativos en buscar opciones para convocar personal.

Figura 8

Pruebas de selección

8. ¿Que pruebas de selección fueron aplicadas por parte de la empresa?



Al 53,3% les fue aplicada una entrevista como prueba para ingresar a trabajar a la empresa y al

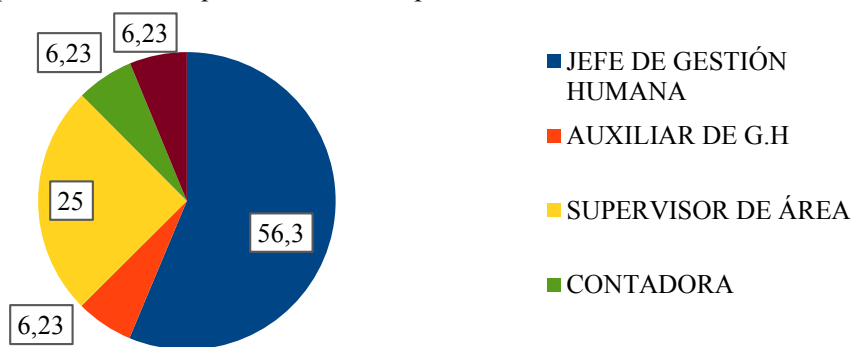
46,7% de los colaboradores se les aplicó la encuesta.

De acuerdo a la información encontrada las entrevistas y las pruebas de conocimiento son las pruebas más utilizadas por la empresa para la selección del personal. Esto significa que se lleva un moderado proceso de selección de personal que puede ser fortalecido en el momento de implementar el área de talento humano lo cual conlleva a establecer políticas de selección de personal.

Figura 9

Proceso de selección

9. ¿Qué personal de la empresa le realizó el proceso de selección?



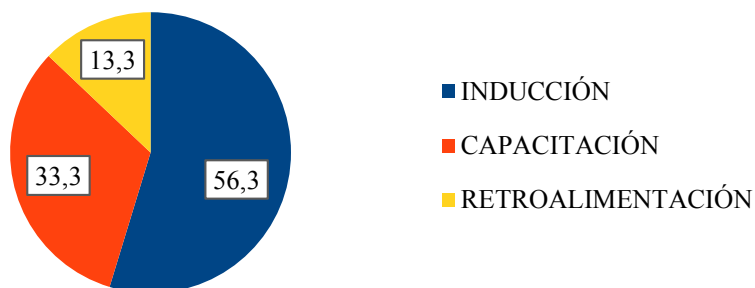
El jefe de gestión humana realizó el proceso de selección Al 56,3% de los colaboradores y al 25% el supervisor de área y en el mismo porcentaje el auxiliar de Gestión Humana, Contadora y Gerente.

Lo anterior demuestra que en la empresa existe un responsable para este tipo de procesos y precisamente es el área de Gestión Humana acompañado respectivamente del Supervisor de Área. Esto se hace para poder realizar un acompañamiento por parte de los supervisores para realizar una inducción acorde a las necesidades del área en la cual se contrata; es decir se realiza la contratación de acuerdo a las necesidades específicas del cargo.

Figura 10

Actividades realizadas por la empresa después de la contratación

10. ¿Qué actividades realizó la empresa después de su contratación?



Después de la contratación al 53.3% le realizaron la inducción, al 33% de los trabajadores les brindaron capacitaciones y al 13,3% retroalimentación.

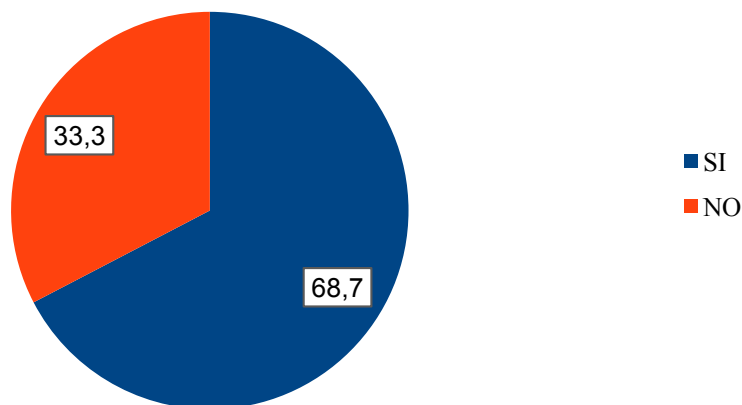
En la empresa la inducción y la capacitación son las actividades más representativas por lo cual se debe implementar posterior a la contratación. Por ello la presente investigación traza los lineamientos para el desarrollo de estos importantes procesos.

Desarrollo Profesional

Figura 11

Capacitación por parte de la empres

11. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

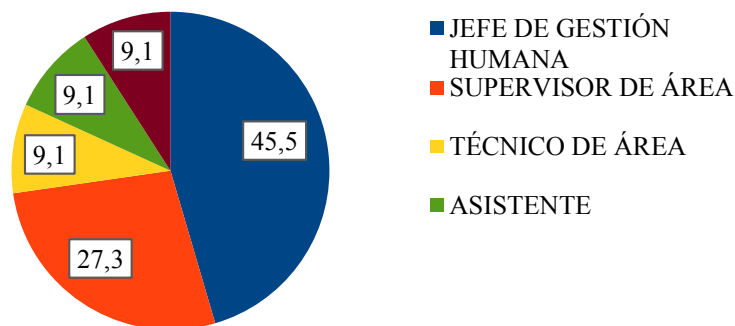


El 68.8% de los colaboradores mencionan que recibieron capacitación por parte de la empresa, y el 31.3% dice que no.

En este sentido se hace necesario diseñar y ejecutar un programa de capacitación enfocado a preparar a los colaboradores nuevos ya que de esto depende el desarrollo eficiente de sus tareas y funciones. Además, es importante que los trabajadores conozcan los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la organización para el alcance los objetivos empresariales.

Figura 12
Capacitación

12. ¿Quién se encargo de la capacitación?

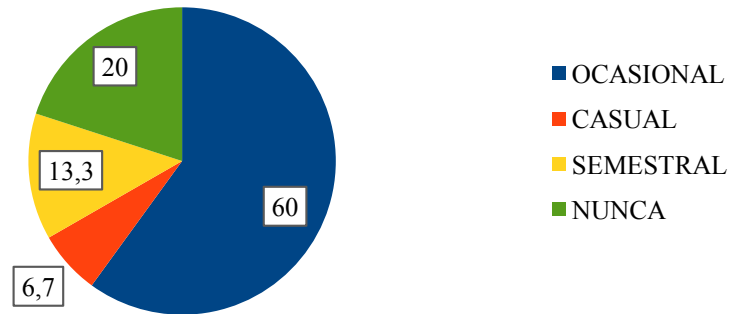


Los responsables de las capacitaciones según las encuestas son: el 45,5% de trabajadores fueron el jefe de gestión humana y el 27,3% el supervisor de área.

Se determina según las encuestas que los responsables son los supervisores de área y por otra parte el jefe de gestión humana. Es importante también incluir a la alta dirección para que también sea participe de estos procesos puesto que fortalecen las habilidades de los trabajadores en aras de la consecución de los resultados y se fortalece la comunicación y la toma de decisiones.

Figura 13
Frecuencia en las capacitaciones

13. ¿Con que frecuencia la empresa brinda capacitaciones?

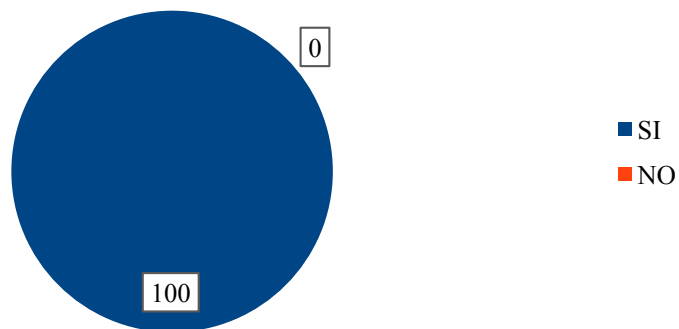


El 60% de los trabajadores destacan que ocasionalmente la empresa brinda capacitaciones. Según la información recolectada se hace necesario que las capacitaciones se realicen con un periodo de frecuencia mayor puesto que permite generar continuidad en este tipo de procesos para la organización y también genera mayor compromiso a la hora de los resultados y metas esperadas.

Figura 14

Motivación en la empresa

14. ¿Se siente motivado en la empresa?



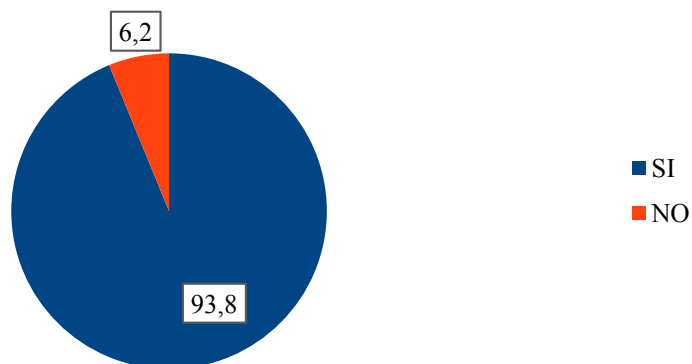
El 100% de los trabajadores se sienten motivados en la empresa.

Esto es de suprema importancia ya que se fortalece el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia los objetivos del proyecto misional. Esto es favorable y debe potencializarse desde el área de gestión humana para que los colaboradores sigan comprometidos con la organización.

Figura 15

Equipos de trabajo

15. ¿Cuento con los equipos necesarios para realizar mi trabajo?



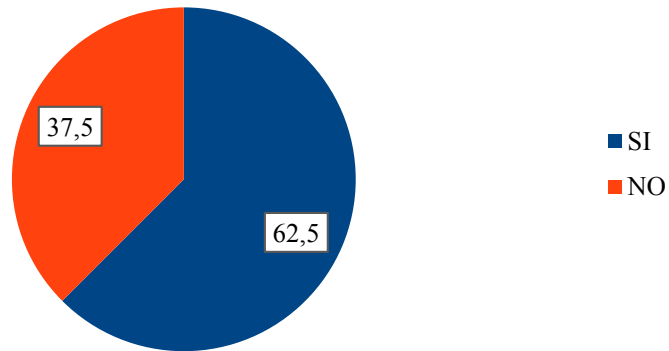
El 93,8% de los trabajadores cuentan con los equipos necesarios para realizar el trabajo el 6,2% no lo poseen.

Lo anterior también demuestra el compromiso de la empresa en cuanto a suministrar todos equipos necesarios para el desarrollo de las funciones de los colaboradores; no obstante, algunos trabajadores manifiestan no contar con los equipos, lo cual conlleva a realizar más a fondo un diagnóstico de necesidades con los trabajadores de la empresa.

Figura 16

Incentivo para los trabajadores

16. ¿La empresa maneja incentivos para sus trabajadores?



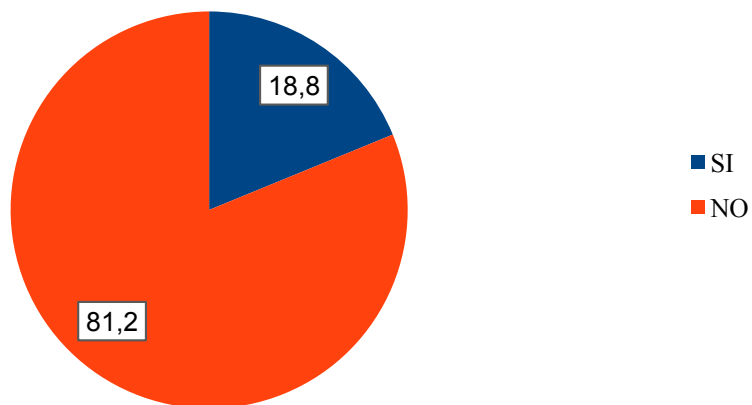
Según el 62,5% de colaboradores manifiesta que la empresa si maneja incentivos para ellos y que el 37,5% menciona que no.

Se hace necesario implementar un programa de incentivos para que todos los trabajadores sean partícipes de ello. Esto conlleva también a fortalecer el trabajo en equipo ya que también se genera igualdad entre los colaboradores. Para ello el área de talento humano debe formular e implementar estrategias para potencializar este tipo de acciones hacia los trabajadores.

Figura 17

Elogios por resultados obtenidos en puesto de trabajo

17. ¿He recibido elogios por los resultados obtenidos en mi puestos de trabajo?



Con respecto a los elogios, el 81,3% no ha recibido elogios por los resultados obtenidos en el

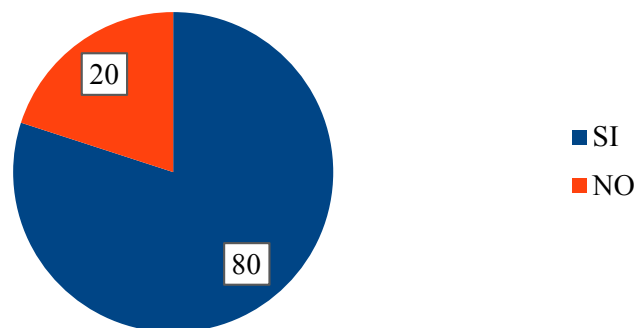
puesto de trabajo y el 18,8% si los recibió.

Como se mencionaba anteriormente todo tipo de incentivos incluidos los reconocimientos deben otorgarse para todos los trabajadores de la organización y es de suma importancia por todas las razones expuestas y además contribuye al empoderamiento de los colaboradores para fortalecer el sentido de pertenencia y la toma de decisiones.

Figura 18

Desarrollo personal

18. ¿La empresa se encarga de mi desarrollo personal?



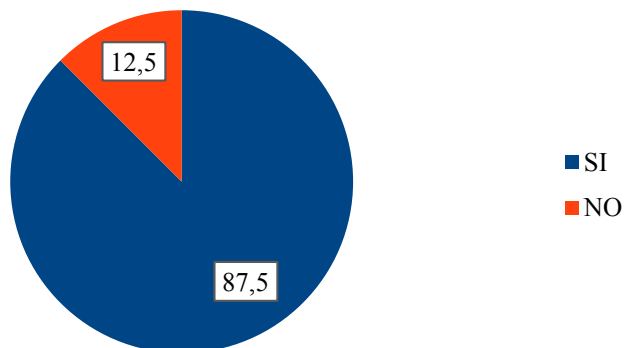
El 80% menciona que la empresa si se encarga del desarrollo personal de sus trabajadores y el 20% manifiesta lo contrario.

Para ello debe establecerse una política con criterios claros que permita identificar aquellas personas que pueden ser apoyadas por parte de la empresa ya que esto genera mayor adhesión de los colaboradores hacia el equipo de trabajo. En este sentido es importante tener en cuenta los años de experiencia en la empresa, logros, consecución de resultados, metas, exaltaciones, etc.

Figura 19

Satisfacción del trabajo asignado

19. ¿Usted se siente feliz haciendo el trabajo que le corresponde?

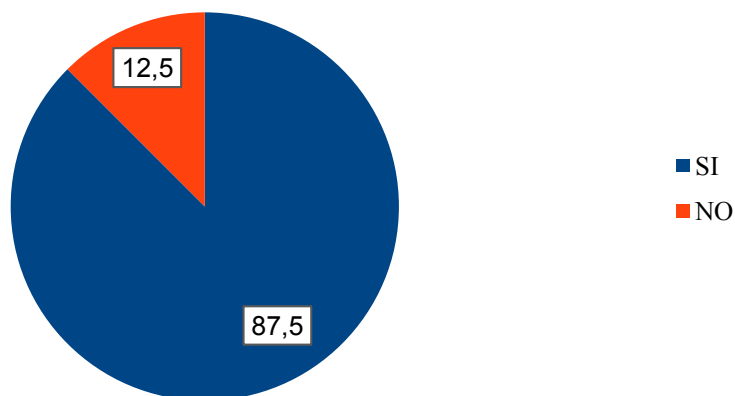


El 87,5% de los trabajadores refiere que, si se encuentran satisfechos con sus labores realizadas, mientras un bajo porcentaje demuestra lo contrario, lo cual es favorable en cierta medida, pero debe indagarse acerca de las necesidades de las personas restantes y de sus inquietudes ya que al unificar criterios y gestionar el bienestar del trabajador, conlleva a potencializar los resultados de la organización.

Figura 20

Remuneración cumple con expectativas

20. ¿La remuneración recibida se ajusta a sus expectativas?



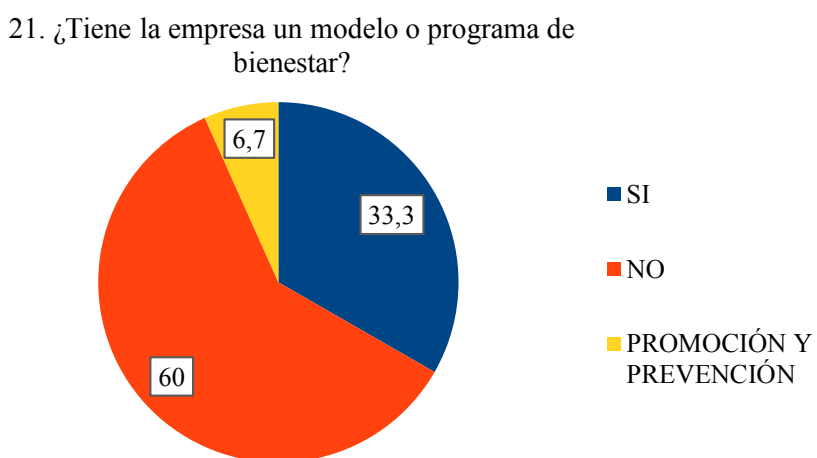
Según los encuestados el 87,5% de los trabajadores si está satisfecho con su remuneración mientras que el 12,5% no lo está.

Esto es favorable puesto que la mayoría se encuentra satisfecha. No obstante, se debe indagar

las razones por las cuales no están satisfechos algunos colaboradores. Por ello la importancia de establecer un programa de reconocimientos e incentivos empresariales para incrementar la satisfacción del trabajador.

Figura 21

Modelo o programa de bienestar



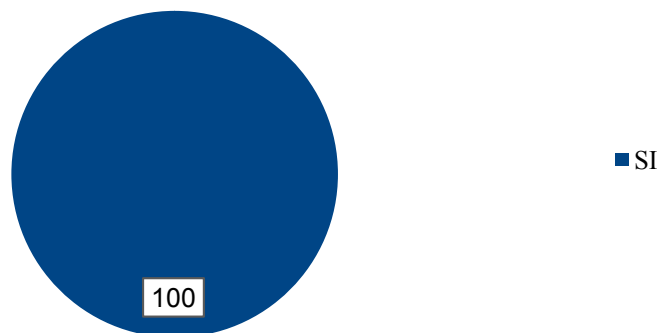
El 60% de los trabajadores manifestó que no y el 33,3% manifestó que sí.

Lo anterior muestra la necesidad para implementar desde el área de talento humano un programa de bienestar laboral, que conlleve a mejorar el clima y la cultura organizacional y así favorecer la competitividad empresarial.

Figura 22

Normas de seguridad y salud en el trabajo

22. ¿Usted sabe si la empresa ha implementado normas de seguridad y salud en el trabajo?

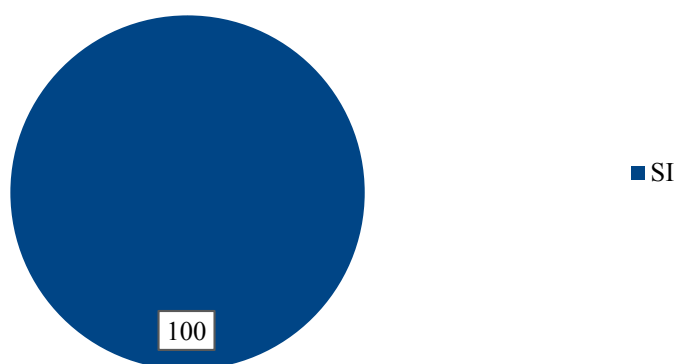


El 100% dice que si se han implementado normas de seguridad y salud en el trabajo en la empresa; el porcentaje restante manifiesta lo contrario. Esto demuestra que la empresa es responsable en este tema lo cual también demuestra que prevé la salud y la seguridad de los trabajadores.

Figura 23

Enfermedades derivadas del puesto de trabajo

23. ¿Usted ha presentado o presenta enfermedades derivadas de las actividades de su puesto de trabajo?



De acuerdo a la anterior pregunta el 100% de los trabajadores si han presentado enfermedades derivadas de su puesto de trabajo.

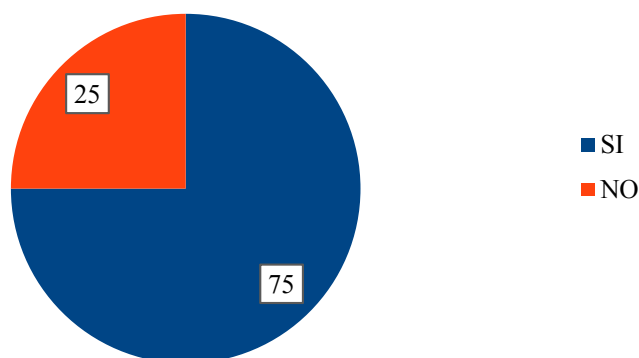
Esto conlleva a fortalecer la estrategia de la implementación de los programas de bienestar

laboral y de seguridad y salud en el trabajo en pro de que los colaboradores desempeñen sus funciones sin inconvenientes y por otra parte la empresa pueda prever situaciones que afecten el desempeño de sus operaciones diarias.

Figura 24

Accidente e incidente de trabajo

24. ¿Conoce la diferencia entre accidente e incidente de trabajo?



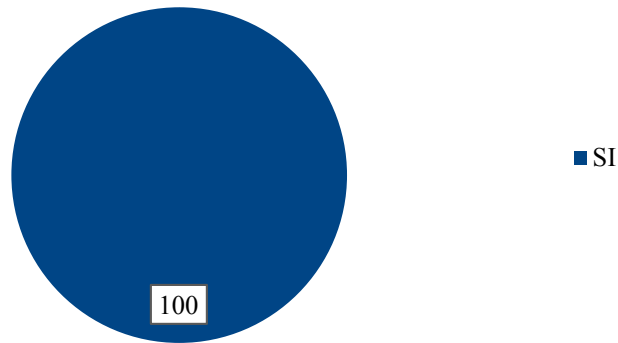
De acuerdo a la pregunta en mención el 75% de los trabajadores si conoce la diferencia y el 25% no la conoce.

Frente a ello es importante que el área de salud ocupacional o la competente realicen capacitaciones que fortalezcan los conocimientos en los colaboradores de este tipo.

Figura 25

Acoso laboral

25. ¿Sabe que es acoso laboral?

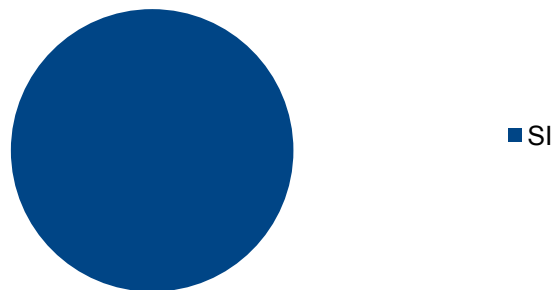


El 100% de los trabajadores respondieron que si saben en qué consiste el acoso laboral. Esto demuestra que en cierta medida se han desarrollado capacitaciones frente al tema expuesto. No obstante, hay que fortalecer el clima laboral y el trabajo en equipo para contrarrestar situaciones desfavorables para la empresa derivadas del acoso laboral.

Figura 26

ARL

26. ¿Sabe que arl tiene?

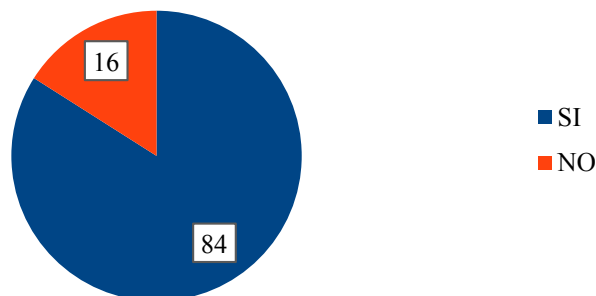


El 100% de los trabajadores manifiestan que, si tienen ARL, esto demuestra que existen conocimientos previos respecto a este tema, pero que deben fortalecerse con las capacitaciones mencionadas. En preguntas anteriores se hace mención a este aspecto, los cual es fundamental para que los trabajadores lo conozcan en caso de sufrir algún accidente de trabajo.

Figura 27

Nivel de desempeño

27. ¿Es evaluado su nivel de desempeño?



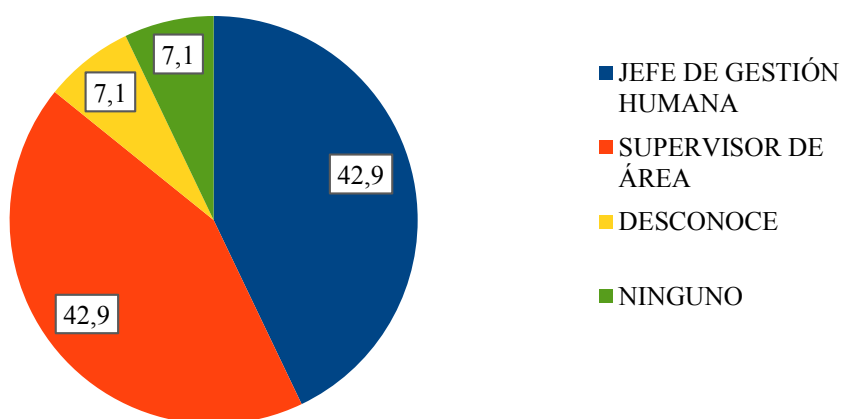
El 84 % de los colaboradores reconocen que les realizan evaluación de desempeño, el 16% de los colaboradores responde que no le realizan evaluación de desempeño.

Es importante que la organización tenga una evaluación proporcional e igual del nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores para con ello poder obtener mejor resultados.

Figura 28

Evaluación del desempeño

28. ¿Quién es la persona encargada de evaluar su desempeño?



En la organización los encargados de evaluar el desempeño de los trabajadores son el supervisor de área con un 42,9% el jefe de gestión humana con porcentaje del 42,9% también y algunos

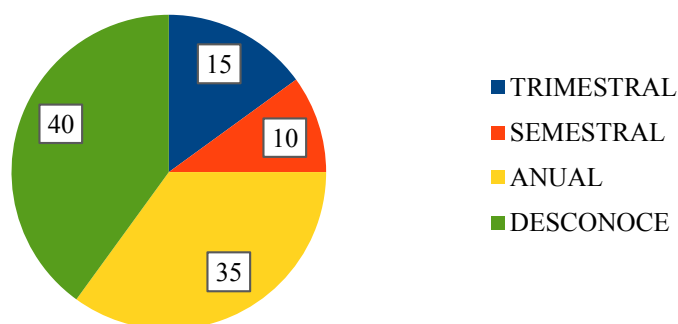
trabajadores aún no lo saben.

Esto demuestra que los trabajadores son evaluados y que de ello depende también la consecución de resultados. Además, este proceso de evaluación es fundamental en la estrategia que desde el área de talento humano se ejecuta para verificar el cumplimiento de los trabajadores y en caso de que se necesite establecer acciones correctivas y preventivas establecerlas a tiempo y así evitar reprocesos.

Figura 29

Frecuencia de evaluación de desempeño

29. ¿Con que frecuencia evalúan su desempeño?

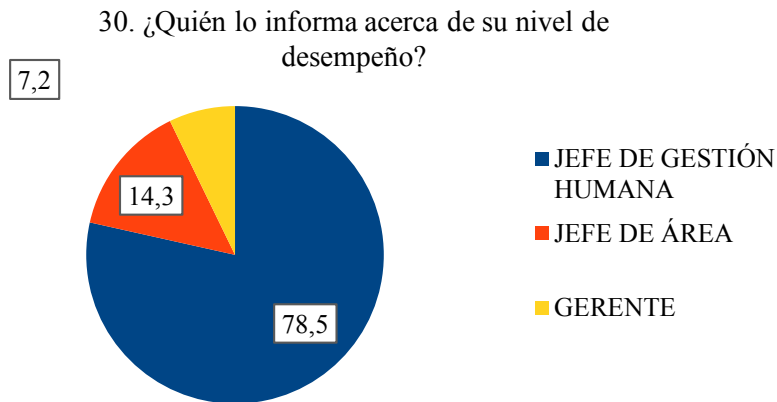


La gráfica nos indica que el 40% de los colaboradores desconocen con qué frecuencia evalúan su desempeño ya sea internamente o externamente, el 35% responde que de manera anual se realiza la evaluación de desempeño y un 15% respectivamente indican que semestralmente y el 10% de los colaboradores desconoce cada cuanto realizan la evaluación de desempeño.

Es importante evangelizar la evaluación de desempeño a los colaboradores, y que sea de conocimiento de todos cada cuanto se van a desarrollar para que tengan la información que ayuda a la formación de todos los colaboradores.

Figura 30

Información sobre nivel de desempeño

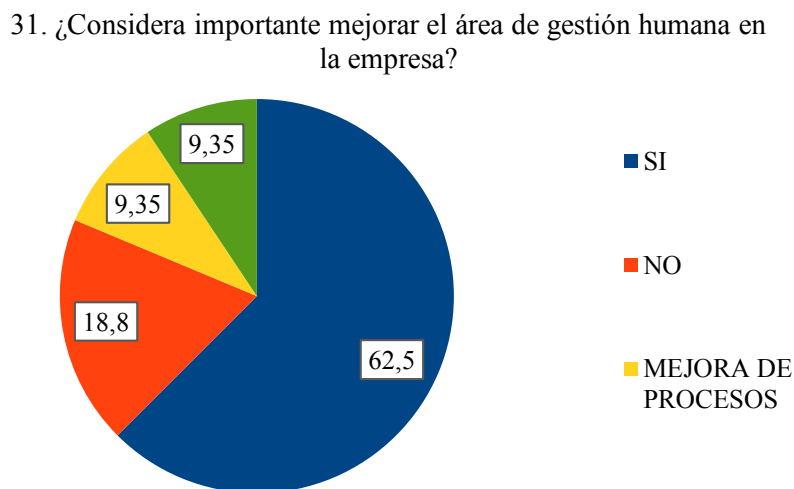


De acuerdo a los resultados obtenidos, el área de gestión humana es la encargada de informar sobre el desempeño de los trabajadores por lo cual se necesita fortalecerla a través de un plan de acción estratégico para potencializarla.

De acuerdo a los datos obtenidos, el 62,5% considera que debe mejorarse el área de talento humano en la empresa y el 18,5% considera que no. En este sentido, la presente investigación contribuirá al fortalecimiento del área a través de la estructuración de diferentes procesos llevados a cabo puesto que de esta manera se conduce a que la empresa sea más competitiva desde cada una de sus áreas funcionales.

Figura 31

Mejoramiento del área de gestión humana en la empresa



La grafica indica que el 62,5% los colaboradores sugieren una mejora para el Área de Gestión Humana para mejorar los procesos, el 18,8% indica que no se debe de realizar mejorar y el 18,7% indica que se deben mejorar procesos y/o métodos como implementar un plan de bienestar laboral en el cual se modifiquen los planes o estrategias que actualmente se realizan en la empresa.

Una vez realizado el análisis de la información es importante estructurar las matrices de diagnóstico para tener desde un punto de vista metodológico, las bases para la formulación del plan de acción a desarrollar. En este sentido, a continuación, se muestra el desarrollo de la matriz del perfil de capacidades internas P.C.I y de la matriz de evaluación de factores internos M.E.F.I, las cuales serán enfocadas especialmente al área de talento humano de la organización. No obstante, en el evento de encontrar debilidades de la empresa también serán atendidas con el fin de formular acciones estratégicas para el mejoramiento de la empresa.

2.2 Matriz P.C.I

2.2.1 Matriz de Perfil de Capacidades Internas P.C.I para la Empresa Batericar's.

Tabla 4

Matriz del Perfil de Capacidades Internas para el área de talento humano

Capacidad	Fortaleza			Debilidad			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Capacidad de Talento Humano									
Experiencia del personal		X							
Tiempo de vinculación		X						X	
Competencias de los trabajadores	X							X	
Proceso de Convocatorias a vacantes				X				X	
Programas de capacitación					X			X	
Evaluación De desempeño			X					X	
Reclutamiento y selección					X			X	
Desarrollo de habilidades y competencias				X				X	

Nivel motivacional	X	X
Motivación y bienestar laboral		X X
Programa de seguimiento – planes de carrera-	X	X
Salarios e incentivos		X X

La matriz P.C.I pondera y da una percepción de cómo se encuentran las variables de fortaleza, debilidad e impacto para la empresa.

Con la estructuración de la matriz P.C.I, se permite identificar de manera clara y precisa que variables relacionadas con la gestión del talento humano a nivel interno inciden en el funcionamiento de la empresa Batericars y por ende establecer cuáles son las fortalezas y debilidades con mayor impacto para la organización mencionada. De igual manera, se resalta que la matriz de perfil de Capacidades Internas, se estructuró especialmente para el área de gestión humana y con base en las respuestas de la encuesta realizada a los trabajadores. Además, esta matriz, se considera como un insumo para la elaboración de la matriz de Evaluación de Factores Internos M.E.F.I, por ello a continuación se establece la matriz M.E.F.I con su respectiva ponderación y su clasificación para obtener el resultado total y así realizar su respectivo análisis.

Teniendo en cuenta la matriz es importante destacar que la Empresa Batericars, mantiene un estándar de competencia de los colaboradores por las actividades que se realizan que son con automotores de diferente tipo, es imprescindible que se tengan los conocimientos suficientes para poder realizar cada tipo de actividad con calidad. Se pondera como fortaleza alta ya que más del 70% de la actividad que desarrolla la empresa es manual y operativa, se debe de tener las aptitudes y conocimientos pertinentes pasando por un buen proceso de reclutamiento de personal.

Cabe resaltar que la variable de proceso de convocatoria de personal, se refleja como una amenaza alta, parte del momento que la empresa realiza la convocatoria laboral no ha determinado bajo unas métricas el perfil estrictamente requerido, cuando se habla de ello, se hace referencia a: carrera acorde a la vacante, aptitudes, habilidades, conocimientos técnicos y operativos, experiencia en el cargo a desarrollar y tareas a cargo y presupuesto salarial para la vacante. El impacto que genera en la empresa de realizar una debida convocatoria laboral es porque al tener

las métricas correctas para el cargo se tiene en cierta proporción seguridad de que la persona elegida es la más apta y tiene el conocimiento para realizar las actividades en su perfil de tareas y no tiene como consecuencia que no las pueda realizar o quizá desista del cargo.

2.2.2 Matriz de evaluación de factores internos para la empresa Batericar´s.

Tabla 5

Matriz de Evaluación del Factor Interno (M.E.F.I)

Variables	Ponderación	Calificación	Total
Fortalezas			
Experiencia del personal	0.07	3	0.21
Tiempo de vinculación	0.04	3	0.12
Competencias de los trabajadores	0.1	4	0.4
Evaluación de desempeño	0.09	3	0.27
Nivel motivacional	0.1	3	0.3
Debilidades			
Proceso de convocatorias a vacantes	0.08	1	0.08
Desarrollo de habilidades y competencias.	0.08	1	0.08
Programas de capacitación	0.1	2	0.2
Reclutamiento y selección	0.09	1	0.09
Salarios e incentivos	0.09	2	0.18
Programa de seguimiento – planes de carrera-	0.09	1	0.09
Bienestar laboral	0.07	2	0.14
Total	1		2.16

La matriz arroja un resultado total ponderado de 2.16, la cual es una calificación menor de 2.5.

Esto indica una posición interna débil respecto al área de gestión humano, pues muestra que La empresa Batericar's, debe fortalecer diversos factores críticos de éxito. Así se debe trabajar en aras de mejorar ciertos aspectos en los cuales se reflejan ciertas debilidades y que, en el corto, mediano y largo plazo pueden impactar negativamente la organización. Además, al realizar esta matriz se logró evaluar las fortalezas y debilidades más importantes para la capacidad de talento humano y además se hizo posible ofrecer una base para identificar y evaluar las relaciones entre sus fortalezas y debilidades.

2.3 Estrategias para el área de talento humano

De acuerdo al diagnóstico interno realizado en la empresa Batericar's, se logró identificar aquellas fortalezas y debilidades del área en estudio, en este sentido y con el propósito de dar cumplimiento al objetivo No. 2 del presente estudio, se establecen las estrategias para potencializar las fortalezas y contrarrestar las debilidades de la organización. Esto se hace como una alternativa para el mejoramiento del área y de la empresa en general.

Tabla 6

Estrategias y Objetivos de mejoramiento en los Procesos del Área de Talento Humano.

Procesos del Área de Talento Humano	Variable	Objetivos	Estrategias
Motivación	Tiempo de vinculación -	de Motivar al personal independientemente del tiempo de vinculación a la empresa para favorecer el desarrollo personal.	Definición Clara de la contribución y responsabilidad personal de cada miembro del equipo de trabajo al logro de objetivos del área a la cual pertenecen.
Reclutamiento y	Capacidades del	Contar con un equipo de	Definición clara de los

Procesos del Área de Talento Humano	Variable	Objetivos	Estrategias
Selección.	trabajador de la empresa”	de la trabajo que posea las competencias laborales que se requieren para el logro de los objetivos organizacionales.	perfiles de cada uno de los cargos con lineamientos claros y definidos en conjunto con la gerencia.
Reclutamiento y Selección.	Actividades coherentes con el cargo	Lograr que todo el personal desarrolle actividades acordes a su cargo, poniendo todo su empeño, competencias y dedicación para lograr los objetivos organizacionales.	Definición clara del alcance y las actividades de cada cargo con su respectiva evaluación de desempeño.
Inducción.	Inducción al ingreso a la empresa	Facilitar el ingreso del personal a la empresa mediante la inducción acerca de la filosofía institucional, y demás detalles que motivan su estancia laboral y motiva dar lo mejor de sí mismo.	Elaborar el Manual de Inducción que permita dar a conocer la empresa.
Entrenamiento	Entrenamiento para el desempeño del cargo.	Desarrollar habilidades en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras y así puedan contribuir a la mejora de los objetivos organizacionales a través	Diseñar un plan de entrenamiento al personal para los colaboradores de la Peluquería “Casa estudio”

Procesos del Área de Talento Humano	Variable	Objetivos	Estrategias
		de acciones de entrenamiento del cargo.	
Comunicación	Retroalimentación del desempeño de cada integrante del equipo de trabajo en el desarrollo de las funciones de su cargo.	Incorporar la retroalimentación en forma permanente y programada.	Elaborar una programación con sus instrumentos y la definición del alcance de la retroalimentación del desempeño del cargo por parte de los trabajadores.
Motivación y Bienestar Laboral	Generación de confianza y seguridad en el trabajo.	Generar un ambiente de confianza y seguridad en el ambiente de trabajo.	Revisar las promesas hechas anteriormente al equipo de trabajo y su nivel de cumplimiento.
Evaluación de desempeño	Evaluación de las actividades para el mejoramiento de los procesos.	Mejorar y/o fortalecer los procesos con base en la evaluación de actividades desarrolladas por el equipo de personal vinculado a la empresa.	Programar jornadas de evaluación de actividades en procura de fortalecer y mejorar sus procesos internos.
Evaluación de desempeño.	Consulta permanente de las necesidades del empleado.	Lograr la satisfacción del equipo de trabajo en relación con las necesidades para el buen desempeño de sus funciones.	Conformar mesas de trabajo o círculos de calidad que les permita identificar las necesidades que pueden afectar el desempeño de las funciones por parte del personal y proceder

Procesos del Área de Talento Humano			
Variable	Objetivos	Estrategias	
			en forma eficiente a su satisfacción.
Motivación y Bienestar Laboral	Nivel de satisfacción de los trabajadores.	Lograr un alto nivel de satisfacción del equipo de trabajo que se manifiesta en su productividad, calidad y permanencia.	Identificar en forma exhaustiva aquellos focos de insatisfacción por parte de los trabajadores y proceder ante ellos con acciones eficientes. Y verificables.
Incentivos	Incentivos y reconocimientos al buen desempeño laboral.	Incentivar y reconocer el buen desempeño laboral que contribuya a generar un ambiente de motivación y entusiasmo por el buen trabajo.	Definir claramente que se entiende como buen desempeño laboral en la empresa; la forma de medición y de reconocimiento.
Comunicación y Bienestar Laboral	Apoyo de la gerencia	Lograr que todo el personal sienta que la gerencia les apoya y acompaña en su desempeño.	Desarrollar los diversos aspectos que influyen en el buen desempeño por parte de los trabajadores.

2.4 Plan de acción a implementar en el área de talento humano

Como resultado de la investigación, a continuación, se presenta el plan de acción a implementar para la empresa Batericar's, para mejorar los procesos en el área de Talento Humano en cada una de las variables en estudio. Para tal fin se describen los siguientes aspectos:

- Objetivo General
- Estrategia
- Meta
- Actividades
- Responsables
- Recursos
- Presupuesto
- Indicadores

Tabla 7

Plan de acción a implementarse en el Área de Talento Humano para la empresa Batericar's

Objetivo	Estrategia	Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Presupuesto	Indicadores
Motivar al personal independientemente del tiempo de vinculación a la empresa.	Definición clara de la contribución de cada miembro del equipo de trabajo al logro de objetivos de la empresa	El 100% del personal que labora en la empresa conoce, aplica y domina sus funciones y procedimientos.	Estudio de los documentos que hacen parte de cada actividad que ejecuta la empresa. Elaboración del manual de funciones y procedimientos para todos los cargos de la empresa.	Área de talento humano Gerente colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	\$500.000	Manual de funciones elaborado.
Contar con un equipo de trabajo que posea las competencias laborales que se requieren para el logro de los	Definición clara del compromiso y responsabilidad del personal y de la empresa.	El 100% del personal que labora en la empresa tiene total claridad de su compromiso y	Incluir en el manual de funciones una clara definición de responsabilidades y compromisos	Gerente Área de talento humano colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	No requiere costo adicional	Manual de funciones elaborado con sus respectivas funciones

Objetivo	Estrategia	Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Presupuesto	Indicadores
objetivos organizacionales		responsabilidad.	para todos los cargos de la empresa.				
Lograr que todo el personal desarrolle actividades acordes a su cargo, poniendo todo su empeño, competencias y dedicación para lograr los objetivos organizacionales.	Definición clara del alcance y las actividades de cada cargo.	El 100% del personal que labora en la empresa desarrolla las actividades de acuerdo al cargo que fueron contratados.	Identificación de los cargos y actividades que se deben desarrollar.	Área de talento humano Gerente colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	No requiere costo adicional	Manual de funciones elaborado con sus respectivas funciones
Facilitar el ingreso del personal a la empresa mediante la inducción sobre los valores, principios, cultura organizacional de la misma y demás detalles que motivan su estancia	Elaborar el Manual de Inducción que permita dar a conocer la empresa.	El 100% del personal que ingresa a trabajar a la empresa recibe la inducción que le motiva su experiencia laboral.	Elaborar el documento de manual de inducción con todos los aspectos que permiten darse a conocer del personal, su historia, valores, principios,	Gerencia. Jefe del Área de Talento Humano	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	\$500.000	1 manual de inducción diseñado e implementado.

Objetivo	Estrategia	Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Presupuesto	Indicadores
laboral y motivar a los colaboradores para que desarrollen sus habilidades y actitudes, mejorando su desempeño y productividad.			estrategias.				
Desarrollar habilidades en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras y así puedan contribuir mejor a los objetivos organizacionales a través de acciones de entrenamiento del cargo.	Elaborar un plan de entrenamiento al personal que labora en la peluquería	El 100% del personal que labora en la empresa recibido para el desempeño de su cargo.	Poner en marcha del plan de entrenamiento de los cargos que requiere la empresa para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.	Gerencia. Jefe del Área de Talento Humano. Colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	\$500.000	Colaboradores capacitados / total de colaboradores capacitados *100
Mejorar y/o fortalecer los procesos con base en la evaluación de actividades desarrolladas por el	Programar jornadas de evaluación de actividades procura fortalecer	El 100% del personal que labora en la empresa participa de las jornadas de	Preparar las jornadas de evaluación de actividades que permitan obtener un diagnóstico	Gerente del Área de talento humano colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	No requiere costo adicional	Jornadas de evaluación realizadas / total de jornadas *100

Objetivo	Estrategia	Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Presupuesto	Indicadores
equipo de personal vinculado a la empresa.	mejorar sus procesos internos.	evaluación de actividades orientadas al mejoramiento y/o fortalecimiento de os procesos.	de del funcionamiento de los procesos, la identificación de oportunidades de mejorar y las medidas correspondientes para proceder en forma oportuna.				
Lograr la satisfacción del equipo de trabajo en relación con las necesidades para el buen desempeño de sus funciones.	Conformar mesas de trabajo o círculos de calidad que permita identificar las necesidades que pueden afectar el desempeño de las funciones por parte del personal y	El 100% del personal que labora en la empresa participa de las mesas de trabajo o círculos de calidad y da a conocer sus necesidades.	Preparar la logística necesaria para la realización de las mesas de trabajo o los círculos de calidad.	Gerencia. Área de talento humano colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	No requiere costo adicional	Mesas de trabajo conformadas.

Objetivo	Estrategia	Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Presupuesto	Indicadores
	proceder en forma eficiente a su satisfacción.						
Lograr un alto nivel de satisfacción del equipo de trabajo que se manifiesta en su productividad, calidad y permanencia.	Identificar en forma exhaustiva aquellos focos de insatisfacción por parte de los trabajadores y proceder ante ellos con acciones eficientes. Y verificables.	El 100% del personal labora en la empresa siente altamente satisfecho.	Establecer comunicación abierta y sincera con todo el personal para identificar aquellos aspectos que están produciendo insatisfacción y emprender acciones para su mejoramiento	Gerente Área de talento humano colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	No requiere costo adicional	Canales de comunicación establecidos
Incentivar y reconocer el buen desempeño laboral que contribuya a generar un ambiente de motivación y	Definir claramente que se entienda como buen desempeño laboral en la	El 100% del personal labora en la empresa tiene conocimiento de la política de	Dar a conocer a todo el personal la política de incentivos y reconocimiento al buen	Gerencia. Jefe del Área de Talento Humano. Gerente colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	\$ 2.000.000	Política de incentivos creada.

Objetivo	Estrategia	Meta	Actividades	Responsables	Recursos	Presupuesto	Indicadores
entusiasmo por el buen trabajo.	empresa; la forma de medición y de reconocimiento.	la incentivos y de reconocimiento al buen desempeño.	desempeño.				
Lograr que todo el personal sienta que la gerencia les apoya y acompaña en su desempeño.	Desarrollar los diversos aspectos que influyen en el buen desempeño por parte de los trabajadores.	El 100% del personal que el apoyo de la gerencia para el desempeño de su cargo.	Generar motivación, evaluación, reconocimiento al desempeño del cargo	Gerencia. Jefe del Área de Talento Humano. Colaboradores	Humanos Físicos Técnicos Tecnológicos	No requiere costo adicional	Plan de incentivos creado.

3. Conclusiones

Con respecto al diagnóstico realizado en la empresa Batericars, se logró recopilar información sobre aspectos relevantes los cuales se refieren al género de los trabajadores de la, su rango de edad, tiempo de vinculación con la empresa, área a la que pertenecen los colaboradores, información sobre las vacantes que ofrece la empresa, la frecuencia con que se realiza las capacitaciones, la evaluación de desempeño y la importancia acerca de la creación de un área de talento humano. Esto permitió obtener un punto de referencia para la propuesta de mejora en los procesos del área de talento humano con el fin de mejorar los factores críticos de éxito que se encontraron y también potencializar aquellas fortalezas con que la empresa cuenta.

Esto a su vez permitió establecer un plan operativo para la formulación estratégica compuesto por objetivos y estrategias los cuales contribuyeron al mejoramiento de los procesos del área de talento humano de acuerdo a los aspectos anteriormente descritos.

Con respecto al plan de acción propuesto, se estructuró una ruta a través de la cual operará la empresa Batericars, para el mejoramiento de los procesos del área de talento humano. En este sentido se formuló un objetivo, una estrategia, unos indicadores, unas metas, unos responsables unos recursos y un presupuesto para ejecutar las actividades propuestas en el plan.

4. Recomendaciones

Se debe monitorear los aspectos que hicieron parte del diagnóstico de la empresa, con el fin de que se pueda tener una información actualizada respecto a ello. Así la gerencia debe hacer un diagnóstico periódico que le permita tener información en tiempo real.

Se debe realizar seguimiento a los procesos estipulados especialmente en su ejecución con el fin de asegurar los resultados esperados. Además, el área de talento humano que inicie a operar deberá tener en cuenta cada uno de los procesos y asignar responsables para que pueda llevarse a cabo lo propuesto de manera eficiente.

Con respecto al plan de acción se debe hacer monitoreo a los indicadores y a los resultados propuestos con el fin de asegurar el cumplimiento de los resultados. Para ello se recomienda establecer mesas técnicas y conformar círculos de calidad que conlleven a realizar seguimiento de lo propuesto.

Referencias bibliográficas

Almeda, C. (2017). Salario Emocional: la clave para fidelizar al talento. <http://blog.talentclue.com/salario-emocional>

Chiavenato, I. (1999). *Administración de los recursos humanos*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Díaz, L. A. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario*.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrategia Magazine (2016). Sistemas de Análisis de Puestos. Descripción y Especificación del Puesto. <https://www.estrategiamagazine.com/administracion/sistemas-de-analisis-de-puestos-recursos-humanos-rrhh-informacion-puestos-descripcion-especificacion-del-puesto-como-hacer-analisis-de-puestos/>

Fayol, H. (s.f.). Los principios administrativos. <https://sites.google.com/site/lawebdelosprincipiosdefayol/unidad-de-mando>

Función Pública. (s.f.). Manual de funciones y competencias laborales. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales

Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). <https://pscient.net/zbhdi>

Likert, R. (s.f.). Teoría del Clima Organizacional. <https://www.academia.edu/confirm/sent>

Observatorio Ambiental de Cartagena de Indias. (s.f.). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Pérez, V. H. (s.f.). Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipos de trabajo. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.17.pdf>

Proaño Villavicencio, D. X., Gisbert Soler, V. y Pérez Bernabeu, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresas. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf

Redator Rock Content. (20019, 10 de mayo). *Clima organizacional: ¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?* <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

Valentín Rodríguez, H. A. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. investigación, Lima - Perú. <https://docplayer.es/83857899-Tesis-gestion-del-talento-humano-y-desempeno-laboral-del-personal-de-la-red-de-salud-huaylas-sur-2016.html>

Anexos

Anexo A. Encuesta para la Personal de Batericars

UNIVERSIDAD MARIANA PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Objetivo: Recolectar información para el mejoramiento del área de talento humano de la empresa “Serviteca Batericars”. La información recopilada será utilizada de manera anónima y confidencial y no tendrá otra finalidad que apoyar el presente estudio.

Instrucciones para el diligenciamiento: A continuación, se presenta una serie de preguntas, a las cuales usted debe responder de manera objetiva

1. ¿Cuál es su género?

Masculino Femenino Otro Cuál? _____

2. ¿Cuál es su rango de edad?

- a. 18 a 22 años
- b. 22 a 26 años
- c. 26 a 30 años
- d. 30 a 34 años
- e. Más de 35 años

3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico
- d. Tecnológico
- e. Profesional

CATEGORÍA 1.

A. VINCULACIÓN LABORAL

4. ¿Hace cuánto tiempo se encuentra vinculado a la empresa Batericars?

- a. Menos de 1 año
- b. Entre 1 y 5 años
- c. Entre 5 y 10 años
- d. Entre 10 y 15 años
- e. Entre 15 y 20 años

- f. Entre 20 y 25 años
- g. Entre 25 y 35 años

5. Seleccione el área a la que pertenece

- Área de talento humano
- Contable y financiera
- Área técnica y/o operativa
- Servicio al cliente
- Administrativa

6. ¿Su vinculación a la empresa fue a través de contrato laboral?

- Sí
- No

7. ¿Cómo se informó acerca de la vacante en la empresa?

- Canales digitales
- Convocatoria interna
- Amigos ó colegas
- Páginas de convocatoria externa
- Otro ¿Cuál? _____

8. ¿Qué pruebas de selección fueron aplicadas por parte de la empresa?

- De conocimiento
- Psicotécnicas
- Test de personalidad
- Entrevista
- Otro ¿Cuál? _____

9. ¿Qué personal de la empresa le realizó el proceso de selección?

10. ¿Qué actividades realizó la empresa después de su contratación? Puede marcar más de una opción.

- Inducción
- Capacitación
- Evaluación de desempeño
- Retroalimentación
- Otro ¿Cuál? _____

CATEGORÍA 2.

B. DESARROLLO PROFESIONAL

11. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

- Sí No

12. Si su respuesta fue afirmativa, ¿quién se encargó de la capacitación?

13. ¿Con que frecuencia la empresa brinda capacitaciones?

- Trimestral
 Semestral
 Anual
 Ocasionalmente
 Nunca
 ¿OtroCuál? _____

14. ¿Se siente motivado en la empresa?

- Sí No

¿Porque? _____

CATEGORÍA 3.

ASPECTOS MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

15. ¿Cuento con los equipos necesarios para realizar mi trabajo?

- Si
- No
- Porque _____

16. ¿La empresa maneja incentivos para sus trabajadores?

- Si
- No
- Si su respuesta es afirmativa mencione cuales por favor.

17. ¿He recibido elogios por los resultados obtenidos en mi puesto de trabajo?

- Si
- No

- Si su respuesta es afirmativa mencione cuales por favor.
-

18. ¿La empresa se encarga de mi desarrollo personal?

- Si
 - No
 - ¿Porque?
-

19. ¿Usted se siente feliz haciendo el trabajo que le corresponde?

- Si
 - No
 - ¿Porque?
-

20. ¿La remuneración recibida se ajusta a sus expectativas?

- Si
 - No
 - ¿Porque?
-

21. ¿Tiene la empresa un modelo o programa de bienestar?

- Si
 - No
 - ¿Cuál?
-

CATEGORÍA 4.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

22. ¿Usted sabe si la empresa ha implementado normas de seguridad y salud en el trabajo?

- Si
 - No
 - ¿Porque?
-

23. ¿Usted ha presentado o presenta enfermedades derivadas de las actividades de su puesto de trabajo?

- Si
- No

- ¿Cuáles?
-

24. ¿Conoce usted la diferencia entre Accidente e Incidente de Trabajo?

25. ¿Sabe que es el Acoso Laboral?

26. ¿Conoce cuál es su ARL?

CATEGORÍA 5

EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

27. ¿Es evaluado su nivel de desempeño?

Sí No

28. ¿Quién es la persona encargada de evaluar su desempeño?

29. ¿Con qué frecuencia evalúan su desempeño?

a. Mensual

b. Trimestral

c. Semestral

d. Otro ¿Cuál? _____

30. ¿Quién lo informa acerca de su nivel de desempeño?

31. ¿Considera importante mejorar el área de Talento Humano en la empresa Batericars?

Sí No

¿Porqué? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B. Entrevista para la gerencia y jefe de talento humano

Objetivo: Recolectar información que permita diagnosticar el funcionamiento del área de talento humano de la empresa Batericars.

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de vinculación a la empresa Batericars?
2. ¿Cuál es el nivel de escolaridad para aplicar a convocatorias en la empresa?
3. ¿Qué pruebas se aplican para llevar a cabo el proceso de selección?
4. ¿Se realizan capacitaciones en la empresa? ¿Con que frecuencia? ¿Quién las realiza?
5. ¿Cómo se mide el desempeño de los trabajadores? ¿Con que frecuencia se hace?
6. ¿Cómo motiva a su personal?
7. ¿Considera importante la Gestión de Talento Humano en su empresa? ¿Por qué?
8. ¿Estaría dispuesto a invertir en la Gestión en el mejoramiento del área talento humano en su empresa? ¿Porque?