	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(56)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Laura Vanessa Caicedo Mejía		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Esp. Nasly Jesuris Bermúdez Silva		
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo administrativo para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S		
TITULO EN INGLES	Administrative support for the strengthening of human resources in the company World Pos Solutions S.A.S		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>La dependencia de talento humano de la empresa World Pos Solutions S.A.S, es la representante del proceso administrativo y en ella se apoya el representante legal de la entidad, para poder coordinar los procesos que se ejecutan durante la prestación del servicio a los clientes. Para lo anterior se realizó un análisis de la situación del talento humano y se construyó estrategias orientadas al mejoramiento en la empresa para mejorar.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The human talent unit of the company World Pos Solutions S.A.S, is the representative of the administrative process and the legal representative of the entity is supported by it, in order to coordinate the processes that are executed during the provision of the service to the clients. For the above, an analysis of the situation of human talent was carried out and strategies aimed at improving the company were built to improve.</p>			
PALABRAS CLAVES	Empresas, talento humano, proceso, procedimiento, servicios		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Companies, human talent, process, procedure, services		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 56	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**Apoyo administrativo para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos
Solutions S.A.S**

Laura Vanessa Caicedo Mejía

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula
Santander Ocaña**

Administración de Empresas

Esp. Nasly Jesuris Bermúdez Silva

24 Agosto de 2022

Agradecimientos

La pasante Laura Vanessa Caicedo Mejía, expresa los agradecimientos a la directora, Nasly Jesuris Bermúdez Silva, por su apoyo u dirección.

Índice

Capítulo 1. Apoyo administrativo para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa	
World Pos Solutions S.A.S	10
1.1 Descripción de la empresa.....	10
1.1.1 Misión.....	10
1.1.2 Visión.....	11
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	11
1.1.4 Estructura organizacional	12
1.1.5 Descripción de la dependencia asignada	13
1.2 Diagnóstico empresa	13
1.2.1 Planteamiento del problema	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	16
Capítulo 2. Enfoque referencial	18
2.1 Enfoque conceptual	18
2.2 Enfoque legal.....	19
Capítulo 3. Presentación de resultados	21
3.1 Diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos en la empresa World Pos Solutions S.A.S	21
3.1.1 Elaboración y aplicación de un cuestionario para obtener información acerca de.....	21
cómo se desarrolla el proceso de reclutamiento, selección y contratación del Talento Humano.	21
3.1.2 Análisis de la información recolectada en el cuestionario anterior.	28
3.2 Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S.....	29
3.2.1 Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado, identificar las necesidades que demanda el proceso del Talento Humano.	29
3.2.2 Elaborar las estrategias orientadas a satisfacer las necesidades identificadas en el proceso del Talento Humano	30
3.3 Plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S	33
3.3.1 Identificación de los cargos existentes de capacitación.....	33
3.3.2 Socialización ante el jefe del plan de capacitación.....	33
3.3.3 Diseñar la evaluación del desempeño que permita evaluar el rendimiento del empleado.	45
Capítulo 4. Diagnóstico final	47
Capítulo 5. Conclusiones	48
Capítulo 6. Recomendaciones.....	49
Referencias.....	50
Apéndices.....	52

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA.....	14
Tabla 2 Actividades	16
Tabla 3 Cronograma	17
Tabla 4 Método que utiliza la empresa en el momento de reclutar el recurso humano.....	21
Tabla 5 Políticas de reclutamiento interno y externo.....	22
Tabla 6 En el proceso tiene prioridad el reclutamiento interno	23
Tabla 7 Entrevista de selección que permitan escoger al candidato	24
Tabla 8 Aspectos de mayor relevancia en el proceso de selección.....	25
Tabla 9 Realización del proceso de inducción al momento de la contratación	26
Tabla 10 Tipos de contratación que utiliza la empresa.....	27
Tabla 11 Plan de acción	31
Tabla 12 Preguntas para la evaluación.....	46

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa.....	10
Figura 2 Método que utiliza la empresa en el momento de reclutar el recurso humano	22
Figura 3 Políticas de reclutamiento interno y externo	23
Figura 4 En el proceso tiene prioridad el reclutamiento interno.....	24
Figura 5 Entrevista de selección que permitan escoger al candidato.....	25
Figura 6 Aspectos de mayor relevancia en el proceso de selección	26
Figura 7 Realización del proceso de inducción al momento de la contratación.....	27
Figura 8 Tipos de contratación que utiliza la empresa	28

Lista de apéndices

Apéndice A. Evidencias de la pasantía.....	53
--	----

Resumen

Hoy en día todas las empresas deben contar con un excelente recurso humano para lograr el éxito de las organizaciones y es por esto que se debe procurar mejorarlo y mantenerlo motivado, para lo cual se deben realizar acciones de selección, contratación e inducción con el objetivo de cumplir con las expectativas del personal y las metas organizacionales (Gómez, 2019).

Por lo anterior, la dependencia de talento humano de la empresa World Pos Solutions S.A.S, es la representante del proceso administrativo y en ella se apoya el representante legal de la entidad, para poder coordinar los procesos que se ejecutan durante la prestación del servicio a los clientes. Para lo anterior se realizó un análisis de la situación del talento humano y se construyó estrategias orientadas al mejoramiento en la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Introducción

La empresa World Pos Solutions S.A.S, tiene como representante legal a Bresly Danixa López Carballo, la cual es una dirigente que a lo largo de su vida le ha dado el impulso necesario para lograr los objetivos comerciales propuestos al inicio de las actividades, procurando la adquisición y el aval de equipos seguros y tecnología avanzada que se ajusten a las necesidades y ofreciendo la búsqueda continua desde el área comercial y tecnológica (López, 2022).

La presente pasantía se llevó a cabo como apoyo administrativo al área de talento humano, siendo muy importante la realización de un análisis del método de aptitud humano para igualar el manejo en las técnicas llevados en la empresa, al igual que construir estrategias encaminadas al progreso de los procesos de vínculo a los empleados.

En por esto que en el desarrollo de la pasantía se realizó un diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos, construir las estrategias orientadas al mejoramiento y proponer un plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S, con lo cual se pudo llegar a conclusiones y recomendaciones para la entidad.

Capítulo 1. Apoyo administrativo para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S

1.1 Descripción de la empresa

La empresa World Pos Solutions S.A.S, tiene como representante legal a Bresly Danixa López Carballo, se encuentra ubicada en la calle 11 # 34 – 15 en la ciudad de Ocaña, siendo una dirigente que con su impulso a logrado resguardar la inversión de los clientes, avalándolos con equipos seguros y tecnología avanzada que se ajusten a las necesidades y ofreciendo la búsqueda continua desde el área comercial y tecnológica (López, 2022).

Según López (2022), “WPOSS Colombia es una compañía creada en 2016, que cuenta con más de 25 años de experiencia en conocimiento del mercado de desarrollo de soluciones de software y venta de dispositivos electrónicos para medios de pago como impresoras, lectores de códigos de barras y terminales de punto de venta especializadas”. De otra parte, Idalberto Chiavenato dice que los individuos que colaboran en las empresas es considerado como el activo más importante de la organización ya que sin ellos la misma no funcionaría ni se lograría mantener en el mercado para desarrollar sus actividades económicas (Montaya, 2019).

1.1.1 Misión

Nuestra misión es llegar a convertirnos en una empresa líder en innovación y evolución de modelos de negocios, que contienen paquetes de productos mecánicos y servicios asociados

(López, 2022).

1.1.2 *Visión*

Convertirnos en la inaugural iniciativa como socio estratégico y tecnológico de los clientes en el mercado de América Latina (López, 2022).

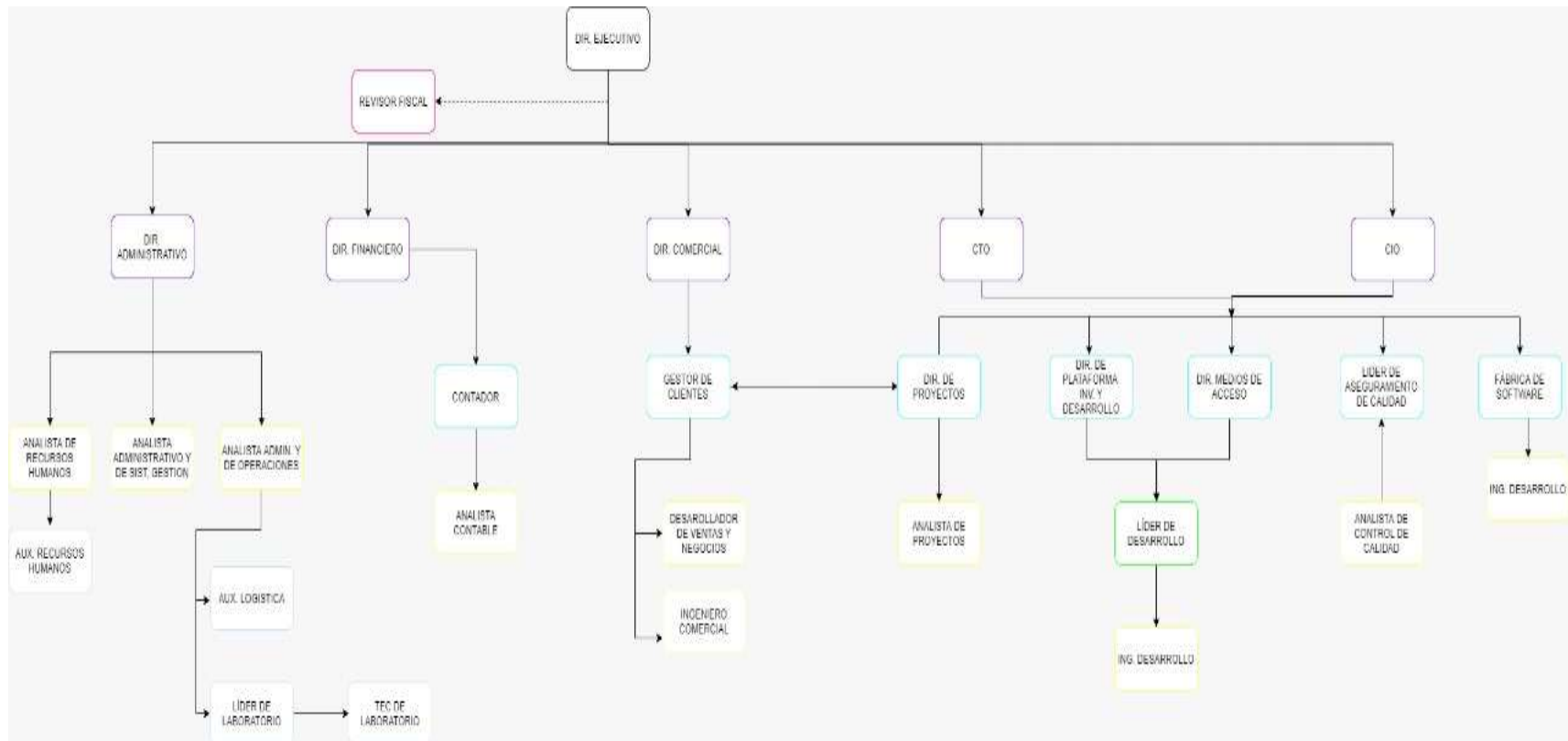
1.1.3 *Objetivos de la empresa*

Lograr negocios de 15.000 millones de pesos
Establecer un eje de progreso conducente a soluciones tecnológicas
Realizar un método de encargo de aptitud

1.1.4 Estructura organizacional

Figura 1

Organigrama de la empresa



Nota. El gráfico muestra el organigrama de la empresa (2022)

1.1.5 Descripción de la dependencia asignada

La dependencia de talento humano de World Pos Solutions S.A.S, es la representante del proceso administrativo y en ella se apoya el gerente de la entidad, para poder coordinar los procesos que se ejecutan durante la prestación del servicio a los clientes.

Por lo tanto, se deben mencionar algunas fortalezas como es la producción de planes de acción, combinación y ejecución de procedimientos, al igual que la vigilancia y control de la contratación. Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que es urgente el mejoramiento del talento humano siendo uno de los aspectos por optimar a gran grado, para mejorar la adecuada administración en la entidad.

1.2 Diagnóstico empresa

La pasantía se llevó a cabo como apoyo administrativo al área de talento humano, siendo muy importante la realización de un análisis del método de aptitud humano para igualar el manejo en las técnicas llevados en la empresa, al igual que construir estrategias encaminadas al progreso de los procesos de vínculo a los empleados y por último se debe mostrar un plan de capacitación para el fortalecimiento de los empleados en empresa World Pos Solutions S.A.S.

Tabla 1**Matriz DOFA**

Matriz DOFA	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	1. Recurso humano dispuesto a capacitarse 2. Reconocimiento regional. 3. Buenas relaciones con proveedores y clientes. 4. Experiencia	1. No existen capacitación para el recurso humano. 2. Carencia de una planeación Estratégica enfocada al recurso humano. 3. Mala comunicación.
Oportunidades (O)	Estrategia FO:	Estrategia DO:
1. Ofrecer nuevos productos al cliente. 2. Expansión nacional de la empresa. 3. Brindar capacitaciones a los empleados en nuevas tecnologías 4. Apoyarse en personal externo como los pasantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.	F1+O3: Aprovechar la disposición del recurso humano, para capacitarlo en servicio los clientes y trabajo en equipo. F2+O1: Aumentar el reconocimiento regional, con la generación de nuevos productos al cliente a nivel tecnológico para satisfacer las necesidades de los mismo. F4+O2: Cultivar la experiencia de la empresa por medio de la adecuada organización empresarial e implementar estrategias para lograr la expansión nacional	D1+D3+O4: Aprovechar el apoyo de los pasantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para diseñar el plan de capacitación para la empresa.
Amenazas (A)	Estrategia FA:	Estrategia DA:
1. Ingreso al mercado de nuevas empresas 2. Variación de precios. 3. Fenómenos climáticos. 4. Pandemia	F3+A1: Innovar en el servicio, por medio del conocimiento de las necesidades a través de una encuestas y así ofrecer los productos requeridos por los mismos evitando con esto la emigración a la competencia. F1+A4: Hacer uso de páginas web para que los clientes puedan hacer sus compras virtuales	D1+A1: Crear un plan de capacitación para conocer mejor a nuestros competidores y nuestra cuota de mercado, para atraer a nuevos clientes.

Nota. Datos de la matriz dofa *empresa* (2022)

1.2.1 Planteamiento del problema

La empresa World Pos Solutions S.A.S, debe buscar la articular de ejercicios para el crecimiento de la calidad de vida de sus colaboradores, es por ello que se han hecho todas las energías necesarias para ayudar con el progreso de los objetivos y así mejorar el clima organizacional de le entidad.

Según Arenas (2018), “dentro de los procesos internos que se desarrollan, específicamente en el área de talento humano, existen falencias que impiden el mejoramiento continuo y en muchas ocasiones entorpecen los procesos en su curso normal”.

Es por ello que el actual trabajo de pasantía tiene como fin esencial contribuir al robustecimiento y/o adelanto individualmente de los métodos de la dirección del talento humano, arrebatando como base la indicio de que depende del equipo de trabajo con el que se refiera, como estén fundadas sus funciones y así mismo la coyuntura hacia el lucro de objetivos, dar observancia a la promesa de brindar una mejor calidad de vida a sus colaboradores.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Brindar apoyo administrativo en el área de recursos humanos en la empresa World Pos Solutions S.A.S.

1.3.2 *Objetivos específicos*

Realizar un diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos en la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Construir las estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Proponer un plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Actividades

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
Apoyar de manera Administrativa el fortalecimiento del recurso	Realizar un diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos en la empresa World Pos Solutions S.A.S	Elaborar y aplicar un cuestionario para obtener información acerca de cómo se desarrolla el proceso de reclutamiento, selección y contratación del Talento Humano. Realizar un análisis de la información recolectada en el cuestionario anterior.
	Construir las estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S.	Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado, identificar las necesidades que demanda el proceso del Talento Humano. Elaborar las estrategias orientadas a satisfacer las necesidades identificadas en el proceso del Talento Humano

“Tabla 2” “Continuación”

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S.	Proponer un plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S	Identificar los cargos existentes de capacitación. Socializar ante el jefe el plan de capacitación. Diseñar la evaluación del desempeño que permita evaluar el rendimiento del empleado.

Nota. Datos de las actividades a realizar en la pasantía (2022)

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

Recurso humano. El recurso humano es el activo más importante de las empresas, es decir, el encargado de gestionar lo concerniente al reclutamiento, selección, contratación, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos de los colaboradores de las entidades, por lo tanto se debe formar dicho recursos para el trabajo en equipo y lograr un ambiente laboral adecuado para las actividades realizadas al interior de la organización (Montejo, 2022).

Procesos. Es una serie de pasos, actividades y tareas que se realizan para obtener el resultado deseado en la organización, siendo una meta empresarial que se puede centrar en cómo se debe hacer el trabajo y en los flujos de trabajo dentro de una empresa (Tic portal, 2022).

Estrategia empresarial. La forma que tienen las empresas para alcanzar sus objetivos, se les denomina estrategia empresarial y es una especie de carta de navegación. Esta carta o mapa es para un periodo en el cual se delimita el foco de acción y los pilares que lo harán posible (Orellana, 2019).

Capacitación empresarial. Este concepto no sólo se trata de entrenamientos corporativos enfocados en desarrollar habilidades para objetivos específicos, sino que va más allá, es por esto que el principal objetivo de la capacitación es crear un conjunto de acciones que conecten con la estrategia de la empresa, ayudando a que los colaboradores adquieran un mayor

conocimiento y tengan más motivación para innovar dentro de su campo de trabajo (Cofide, 2021).

(Teran, 2017), dice que una serie de acciones y operaciones que conducen a un fin y en función de las condiciones que van apareciendo para alcanzar el objetivo.

De otra parte, Sánchez (2018), cita a Mocker (1984), el cual enfatiza en que el control de gestión en una institución es un esfuerzo sistemático de aplicación de un conjunto de personas evaluativos que sirven para fijar niveles de desempeño con objetivos de planificación..

El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de su actividad, de planificación, organización y dirección, una parte esencial del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas que requieren (Mero, 2018).

La administración es una actividad basada en tareas operativas que se llevan cabo mediante el esfuerzo de los miembros del grupo para permitir el funcionamiento adecuado de una organización (Pelayo, 2019).

2.2 Enfoque legal

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad, de igual forma se garantiza la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las

leyes civiles (Congreso de Colombia, 2019).

De otra parte, en el Código Sustantivo de Trabajo, se define que la calidad de comerciantes la tiene las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que por Ley se consideran mercantiles (República de Colombia, 2019).

Decreto 1878 de 2008. Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 2649 de 1993 y se dictan otras disposiciones (Congreso de Colombia, 2019).

Capítulo 3. Presentación de resultados

3.1 Diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos en la empresa World Pos Solutions S.A.S

3.1.1 *Elaboración y aplicación de un cuestionario para obtener información acerca de cómo se desarrolla el proceso de reclutamiento, selección y contratación del Talento Humano.*

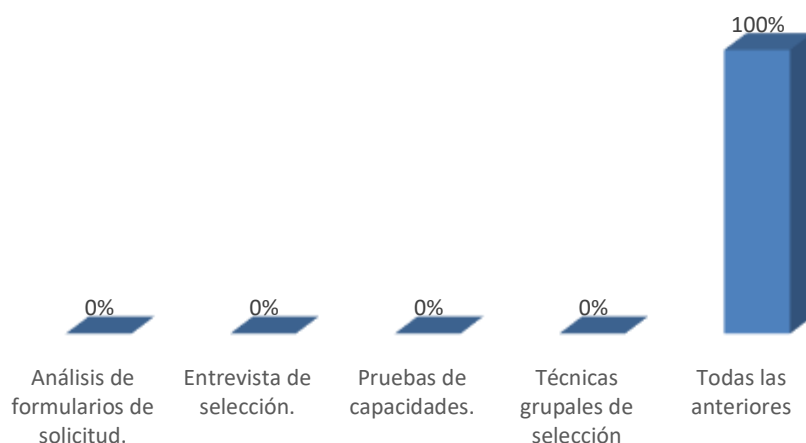
Con el objetivo de diagnosticar el sistema de talento humano en cuanto al proceso que lleva la empresa World Pos Solutions S.A.S, se elaboró y aplicó un cuestionario de preguntas relacionadas con el reclutamiento, selección y contratación. A continuación, se muestran los resultados.

Tabla 3

Método que utiliza la empresa en el momento de reclutar el recurso humano

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Análisis de formularios de solicitud.	0	0%
Entrevista de selección.	0	0%
Pruebas de capacidades.	0	0%
Técnicas grupales de selección	0	0%
Todas las anteriores	56	100%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 2**Método que utiliza la empresa en el momento de reclutar el recurso humano**

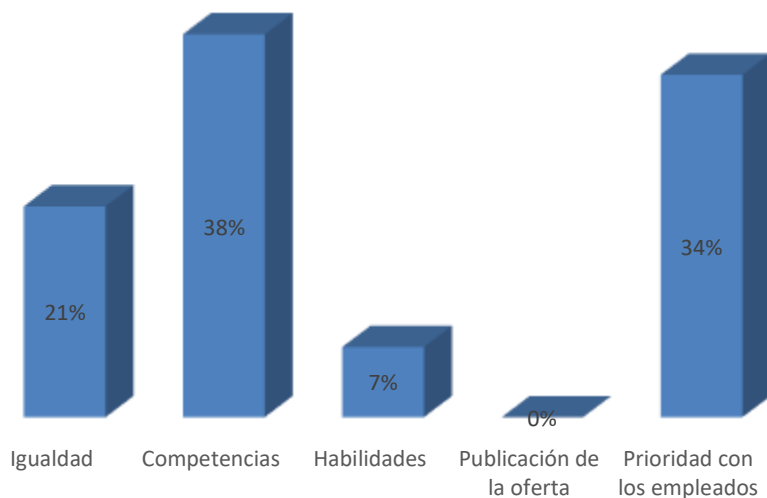
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. (2022)

En cuanto al reclutamiento se debe decir que la totalidad de los colaboradores encuestados dicen que en la empresa se sigue el siguiente proceso como es el análisis de formularios de solicitud, entrevista de selección, pruebas de capacidades y técnicas grupales de selección.

Tabla 4**Políticas de reclutamiento interno y externo**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Igualdad	12	21%
Competencias	21	38%
Habilidades	4	7%
Publicación de la oferta	0	0%
Prioridad con los empleados	19	34%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 3**Políticas de reclutamiento interno y externo**

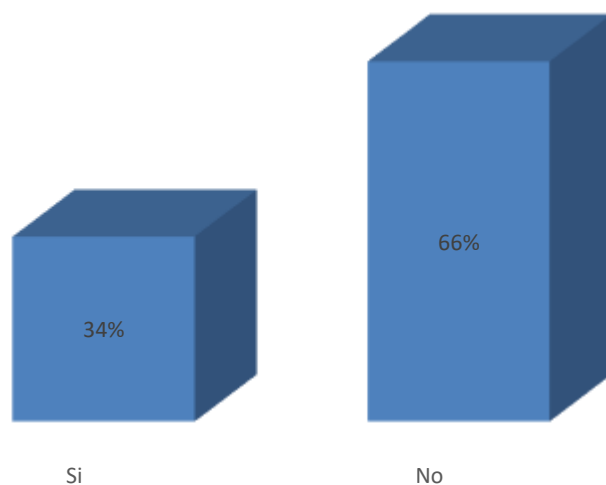
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2022)

Según la opinión de los encuestados el 38% dicen que en el momento del reclutamiento de personal se tienen en cuenta las competencias, ya que estas son muy importantes a la hora de cumplir con las funciones asignadas, mientras que el 34% dicen que la prioridad para la empresa son los empleados internos especialmente cuando se ofertan cargos en los que los colaboradores pueden ascender, de otra parte el 21% afirman que se vive la igualdad y el 7% las habilidades que puede tener cada una de las personas.

Tabla 5**En el proceso tiene prioridad el reclutamiento interno**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	34%
No	37	66%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 4**En el proceso tiene prioridad el reclutamiento interno**

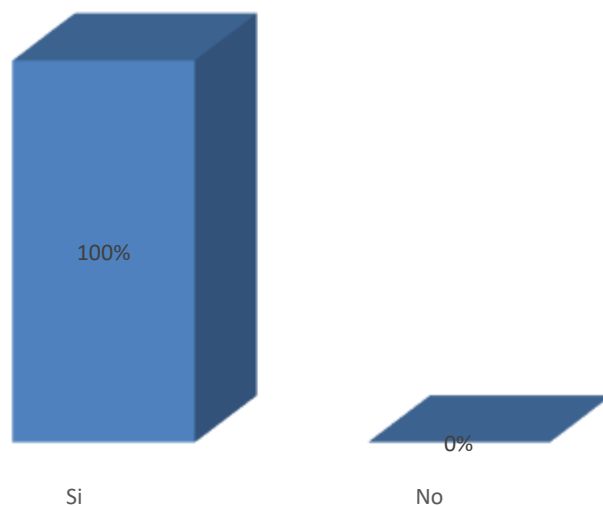
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. (2022)

En cuanto a la selección el 66% de las personas encuestadas dicen que no se tiene prioridad en el proceso con los empleados internos, mientras que el 34% dicen que sí, con lo que se puede afirmar que posiblemente cuando esto ocurre es porque al interior de la organización no se cuenta con el personal capacitado para desarrollar el cargo que se debe ocupar.

Tabla 6**Entrevista de selección que permitan escoger al candidato**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	56	100%
No	0	0%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 5**Entrevista de selección que permitan escoger al candidato**

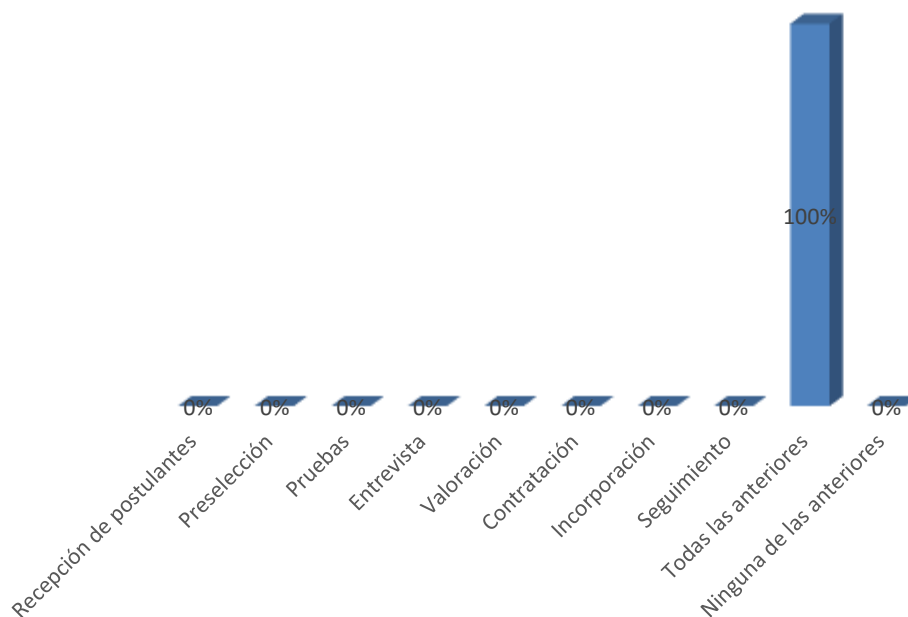
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. (2022)

El 100% de los colaboradores encuestados afirman que para realizar el proceso de selección en la empresa siempre se realiza una entrevista de selección que permitan escoger al candidato idóneo para ocupar el cargo asignado.

Tabla 7**Aspectos de mayor relevancia en el proceso de selección**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recepción de postulantes	0	0%
Preselección	0	0%
Pruebas	0	0%
Entrevista	0	0%
Valoración	0	0%
Contratación	0	0%
Incorporación	0	0%
Seguimiento	0	0%
Todas las anteriores	56	100%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 6**Aspectos de mayor relevancia en el proceso de selección**

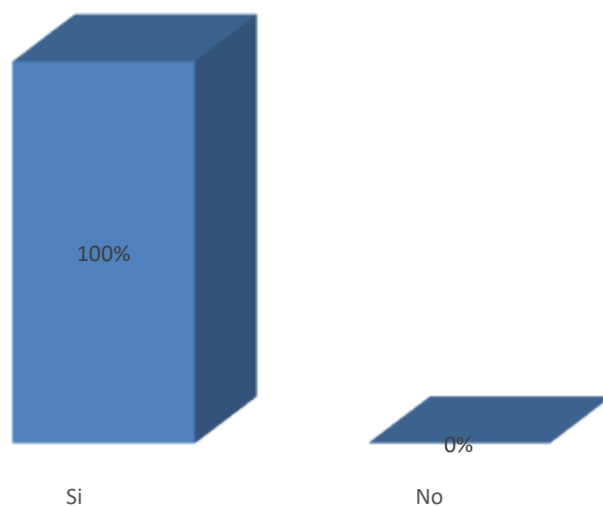
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. (2022)

En cuanto a los talentos de mayor excelencia en el proceso de contratación la totalidad de los encuestados dicen que son la recepción de postulantes, preselección, pruebas, entrevista, valoración, contratación, incorporación y seguimiento.

Tabla 8**Realización del proceso de inducción al momento de la contratación**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	56	100%
No	0	0%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 7**Realización del proceso de inducción al momento de la contratación**

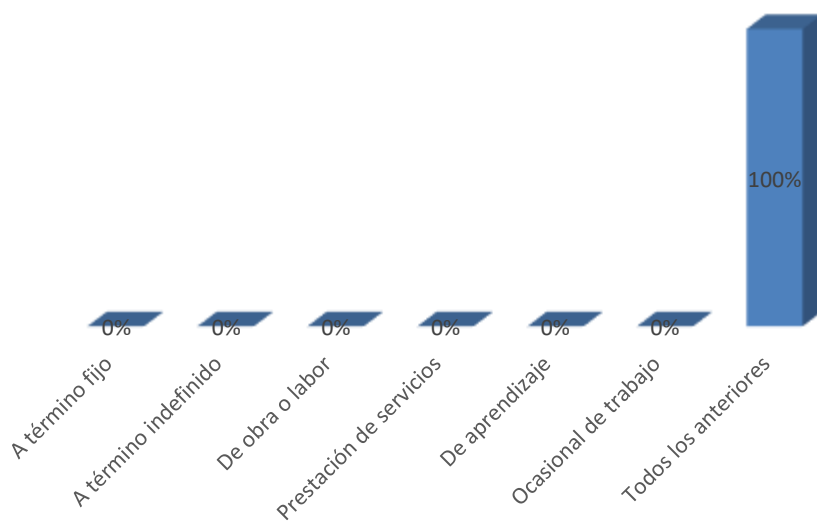
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. (2022)

El 100% de las personas que trabajan en la empresa afirman que al momento de ser contratadas se realiza el proceso de inducción con el objetivo de explicar al contratado, la misión, visión, políticas, líneas de mando, y reglamento interno que debe seguir en las labores que se realizan a diario.

Tabla 9**Tipos de contratación que utiliza la empresa**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A término fijo	0	0%
A término indefinido	0	0%
De obra o labor	0	0%
Prestación de servicios	0	0%
De aprendizaje	0	0%
Ocasional de trabajo	0	0%
Todos los anteriores	56	100%
TOTAL	56	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Figura 8**Tipos de contratación que utiliza la empresa**

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. (2022)

La totalidad de las personas encuestadas afirman que en la empresa se celebran todo tipo de contratos, ya que estos dependen del servicio que requieren del empleado.

3.1.2 Análisis de la información recolectada en el cuestionario anterior

Diagnóstico. El reclutamiento, la selección y contratación de los empleados es muy importante que se haga de forma adecuada ya que esto se constituye en una herramienta para la organización.

Por lo anterior, es que el reclutamiento al interior de la empresa World Pos Solutions S.A.S, se hace a través del análisis de formularios, entrevista, pruebas y técnicas grupales, de

igual forma en se tienen en cuenta las competencias y habilidades ya que estas son muy importantes a la hora de cumplir con las funciones asignadas.

De otra parte, aunque un gran porcentaje dice que no se da prioridad al personal interno, el 34% dicen que si se tienen en cuenta especialmente cuando son cargos en los que se les permite ascender, en cuanto al proceso de selección de los empleados siempre se realiza entrevistas con el objetivo de escoger la persona idónea para ocupar el cargo que se oferta.

Por último, como aspectos relevantes en la contratación se tienen en cuenta la recepción de postulantes, preselección, pruebas, entrevista, valoración, contratación, incorporación, seguimiento y se celebran todo tipo de contratos de acuerdo a las necesidades de la entidad.

3.2 Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S

3.2.1 Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado, identificar las necesidades que demanda el proceso del Talento Humano.

Según Angulo (2011), dice que la administración del recurso humano es considerada una habilidad que no puede dejar de lado el sentido social, procurando una convivencia amena entre los empleados, por lo tanto, con una adecuada gestión se busca la vinculación de todos los colaboradores a la misión y visión de la entidad, logrando con un trabajo mancomunado llegar a las metas propuesta al inicio de la entidad.

Se debe decir que en la empresa World Pos Solutions S.A.S., son pocas las falencias en este concepto, ya que hasta el momento ha estado muy bien dirigida, por personas con excelentes habilidades y competencias para desarrollar el cargo, lo que les ha permitido crecer y mantenerse en el mercado.

Sin embargo, se proponen algunas estrategias que le permitirá a la empresa mejorar en el departamento de recursos humanos y conservar el buen clima organizacional.

3.2.2 Elaborar las estrategias orientadas a satisfacer las necesidades identificadas en el proceso del Talento Humano

Tabla 10.

Plan de acción

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES	INDICADOR
Implementar los pasos necesario para la adecuada selección del personal	Actualizar los formatos para las entrevistas, base de datos, referencias y aplicar pruebas de forma periódica	50%	Establecer técnicas que evalúen el desempeño y permita ejecutar actividades de seguimiento que se requieran, lo cual ayudará al crecimiento tanto de la persona como de la empresa	Seis meses	Talento humano	N° de trabajadores contratados/ N° de trabajadores retirados
Ejecutar programas de inducción y capacitación para robustecer las tareas realizadas en los diferentes puestos de trabajo	Lograr que los empleados conozcan la misión, visión, valores, organigrama y funciones del puesto a ocupar	100%	Impartir capacitaciones a los empleados con el objetivo de lograr en ellos un mayor conocimiento de las funciones que deben realizar en la empresa	Tres meses	Talento Humano	N° de capacitaciones realizadas/N° de capacitaciones implementadas
Lograr satisfacer las necesidades de los trabajadores	Implementación de capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo	100%	Mantener los programas de seguridad y salud en el trabajo, al igual que las medidas de bioseguridad para evitar contagios con ocasiones de infecciones respiratorias y el Covid-19 Mostrar la importancia de los protocolos de bioseguridad para mantener la salud de los empleados y sus familias	Todo el año	SISO	N° de programas / N° de trabajadores

“Tabla 10” “Continuación”

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES	INDICADOR
Mejorar la comunicación interna y externa	Motivar el uso de emails, redes sociales corporativas	50%	Crear canales de comunicación interna y externa Realizar reuniones, video conferencias a través de la intranet y teléfonos corporativos	Seis meses	Gerente	N° de canales establecido/N° de empleados
Garantizar que la empresa cuente con el suficiente recurso humano necesario para la ejecución de las tareas	Verificar las necesidades del talento humano de acuerdo a los puestos de trabajo de la empresa Realizar estudios o sondeos entre los empleados para conocer su satisfacción laboral.	30%	Realizar una estructura organizacional basándose en el requerimiento actual de la organización.	Seis meses	Talento humano	N° de procesos pendientes / N° de procesos realizados
Definir las competencias, responsabilidades de los colaboradores	Capacitar a los empleados en las funciones que deben cumplir en su puesto de trabajo	100%	En el manual de funciones se deben especificar las competencias para cada cargo Al inicio de las labores dar a conocer el manual de funciones y la descripción de los cargos	Tres meses	Talento humano	N° de funciones / N° de empleado
Realizar reconocimientos a los empleados por las buenas labores realizadas.	Implementar evaluaciones de desempeño	100%	Brindar estabilidad laboral a los empleados Tener en cuenta el personal ya contratado para los nuevos cargos de la empresa	Cada año	Talento humano	Informe

Nota. La tabla contiene las estrategias propuestas.

3.3 Plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S

3.3.1 Identificación de los cargos existentes de capacitación.

Para la implementación de las capacitaciones la primera relacionada con la forma como se debe contratar y hacer el proceso a los empleados estuvo dirigida a al área administrativa de la empresa como es el representante legal y demás encargados del área en mención.

En cuando a la segunda capacitación implementada relacionada con las relaciones interpersonales esta estuvo dirigida a los empleados de la empresa con el objetivo de mejorar, el trato y estrechar los lazos de amistad entre ellos, teniendo como meta mejorar las actividades y calidad de las mismas.

3.3.2 Socialización ante el jefe del plan de capacitación.

Teniendo en cuenta la importancia de las capacitaciones y antes de ser implementadas estas fueron expuestas al jefe de recursos humanos para que las aprobara y junto con el jefe de capacitación se procedió a su desarrollo con los directivo y empleados de la empresa.

De otra parte, según la revisión del organigrama se propone el fortalecimiento del recurso humano por medio de capacitaciones dirigidas a los empleados y directivos de la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Capacitación 1. Reclutamiento de personal

Descripción de la empresa. La empresa World Pos Solutions S.A.S, tiene como representante legal a Bresly Danixa López Carballo, se encuentra ubicada en la calle 11 # 34 – 15 en la ciudad de Ocaña, siendo una dirigente que con su impulso a logrado resguardar la inversión de los clientes, avalados con equipos seguros y tecnología avanzada que se ajusten a las necesidades y ofreciendo la búsqueda continua desde el área comercial y tecnológica (López, 2022).

Justificación. Las capacitaciones en la empresa World Pos Solutions S.A.S, se constituyen en acciones que se deben cumplir para lograr la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos, en determinado tema que permita además de actualizar conocimientos realizar las labores de forma adecuada a las necesidades de los clientes.

De otra parte, entre los beneficios que se pueden adquirir con la implementación de las capacitaciones esta la calidad y mejora en las tareas, reducción en tiempos, solución de problemas, sensibilización ante nuevos retos, desarrollo ético y motivación del personal, entre otras que son de beneficio para el buen desarrollo de las actividades diarias.

Alcance. En las presentes capacitaciones estará dirigida a todos los empleados de la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Fines. El fin de las capacitaciones es adquirir conocimientos en temas de actualidad, al

igual que mejorar los procesos en cuanto a eficacia, eficiencia y optimizar los procesos realizados en la entidad.

Objetivos. Establecer un procedimiento formal que garantice el adecuado desempeño del Recurso Humanos en sus puestos asignados.

Servir de guía para las futuras contrataciones, logrando que realicen con prontitud sus tareas y las desarrollen con efectividad, evitando que se realice duplicidad de funciones.

Meta. Lograr el 100% de los colaboradores actuales capacitados

Estrategias. Desarrollo de explicación magistral y prueba de conocimientos

Tipo de capacitación. Orientada al desarrollo de las actividades diarias, con la presente capacitación, se pretende además de prevenir daños colaterales, facilitar que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de forma óptima cumpliendo con la responsabilidad exigida por la empresa.

De otra parte, se pretende mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Temas. Reclutamiento de personal.

Recursos.

Humanos. Laura Vanessa Caicedo Mejía.

Materiales. Infraestructura, mobiliarios, mesas de trabajo, pizarra, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada, documento técnico.

Dirigido a: Directivas de la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Tiempo. 1 hora.

Tema. Procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa.

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo por parte de los candidatos. Se obtiene así un conjunto de postulantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados.

Fases del reclutamiento. El proceso de reclutamiento da inicio cuando se presenta una vacante dentro de la empresa World Pos Solutions S.A.S y es necesario ocuparla lo más pronto posible cumpliendo con los requerimientos de la misma. Para cubrir dicha vacante se deben cumplir las siguientes fases:

1. Requisición de personal

2. Análisis de las fuentes de reclutamiento
3. Elección de los medios de publicación
4. Elección del Contenido del Reclutamiento
5. Recepción de Solicitudes de Empleo

Fase 1. Requisición de personal. Es un formato en el que aparecen los datos indispensables para cubrir puestos vacantes en determinada fecha, es decir un documento que contiene toda la información sobre la vacante a cubrir.

Cuando una vacante se presente en un área se deberá:

Comunicará al departamento de recursos

Identificar el perfil del puesto e iniciar el proceso de reclutamiento.

Fase 2. Análisis de las Fuentes de Reclutamiento. En la empresa se pueden utilizar dos fuentes de reclutamientos:

Reclutamiento Interno: cuando al presentarse determinada vacante, la unidad de recursos humanos intenta llenarla mediante la reubicación de sus colaboradores, los cuales pueden ser ascendidos y/o promovidos.

Ventajas

- a) Fuente de motivación
- b) Conveniente para la empresa, ya que conoce al empleado y su rendimiento.
- c) Es más económico.

- d) Es más rápido, solo demoran los procesos de transferencia o ascenso del empleado.
- e) Desarrolla una sana competencia.

Desventajas

- a) Limita a la empresa.
- b) Pérdida de autoridad, ocurre cuando los ascendidos a posiciones de mando relajan su autoridad por su familiaridad con los subalternos
- c) Dar un ascenso sólo por motivos de antigüedad.
- d) Imposibilidad de regreso al puesto anterior

Reclutamiento Externo: El cual opera con candidatos al puesto que no pertenecen a la empresa World Pos Solutions S.A.S, es decir que dichos aspirantes serán atraídos por la oportunidad de empleo y las técnicas de reclutamiento aplicadas.

Ventajas

- a) Enriquecer la empresa con ideas nuevas y experiencias.
- b) Aprovechar inversiones en capacitación y desarrollo efectuadas por otras empresas.
- c) Obtener candidatos con las habilidades y experiencia necesarias para manejar las tareas del puesto.
- d) Generar competitividad.

Desventajas

- a) Es más costoso

- b) Es menos seguro, ya que se desconoce totalmente los candidatos.
- c) Frustración del personal interno que considera que se ha preferido alguien de afuera.

Fase 3: Elección de Medios de Reclutamiento. Son aquellos medios de difusión que se utilizan para dar a conocer un puesto vacante.

Dentro de los principales medios de reclutamiento más utilizados se encuentran los siguientes:

- 1) Medios Impresos. Como el periódico, boletines y volantes
- 2) Spots de Radio y Televisión.
- 3) Agencias de Empleos Tradicionales y/o Agencias de Empleo Online
- 4) Agencia Privadas de Colocación
- 5) Instituciones Educativas
- 6) Organizaciones Profesionales

Fase 4: Recepción de Solicitudes de Empleos. Una vez cumplidas las fases anteriores, al encargado de recursos humanos no le queda más que la recepción de las solicitudes de empleos que fueron trasladadas a la empresa ya sea de forma física o digital, según se haya definido en contenido del reclutamiento.

Selección del personal. Finalizado el proceso de reclutamiento se inicia con el proceso de selección del personal, el cual tiene como objetivo evaluar las características y circunstancias de los candidatos a un puesto de trabajo para elegir, entre varios postulantes, a la persona que

más se adapte al perfil profesional del puesto que la empresa necesita cubrir.

Fases de la Selección de Personal

- Preselección

Fase 1. Realización de Pruebas

Fase 2. Entrevistas

Fase 3. Elección del Nuevo Empleado

Fase 4. Contratación e Inducción

Preselección. Al momento de hacer de conocimiento público una vacante, es natural que el número de candidatos que presenta una oferta de trabajo sea elevado por lo que es necesario encontrar un mecanismo que permita reducir el número de postulantes a una cantidad adecuada que permita realizar pruebas a posteriori.

Realización de Pruebas. Las pruebas son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto por lo que ayudan a tomar una mejor decisión a la hora de seleccionar al mejor candidato.

Tipos de Pruebas. Pruebas Psicológicas, Pruebas de Conocimiento y Pruebas de Desempeño.

Entrevistas. Es una conversación formal y profunda que conduce a evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. Permite la comunicación en dos sentidos: los entrevistadores obtienen información sobre el solicitante y el solicitante la obtiene sobre la empresa.

Verificación de datos y referencias. Se debe recurrir a la verificación de datos y

referencias con el objetivo de constatar la veracidad de la información suministrada.

Elección del Nuevo Empleado. Tras la fase de entrevistas, el número de candidatos se ha reducido al mínimo exponente, por lo que ha llegado el momento de elegir a la persona que formará parte del equipo de trabajo.

Proceso de Contratación e Inducción. Concluido el proceso de selección se abre paso a las siguientes actividades para dar por cerrado el ciclo:

Comunicación de resolución y solicitud de información al candidato seleccionado

Actualización hoja de vida

Elaboración y firma de contrato

Inclusión de la información en la base de datos de recursos humanos y elaboración de expedientes.

Inducción del nuevo empleado

Capacitación 2. Relaciones interpersonales

Descripción de la empresa. La empresa World Pos Solutions S.A.S, tiene como representante legal a Bresly Danixa López Carballo, se encuentra ubicada en la calle 11 # 34 – 15 en la ciudad de Ocaña, siendo una dirigente que con su impulso a logrado resguardar la inversión de los clientes, avalados con equipos seguros y tecnología avanzada que se ajusten a las necesidades y ofreciendo la búsqueda continua desde el área comercial y tecnológica (López, 2022).

Justificación. La presente capacitación es muy importante para la empresa World Pos Solutions S.A.S, ya que las relaciones humanas radican en su capacidad de brindar cuidados y apoyo para que las personas podamos vivir de manera autónoma, solidaria y gozosa. Las personas nos relacionamos con nuestro entorno social creando redes de comunicación.

Alcance. En las presentes capacitaciones estará dirigida a todos los empleados de la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Fines. Con la presente capacitación se pretende lograr en los empleados mejorar las relaciones humanas con el objetivo de lograr un buen clima organizacional en la entidad.

Objetivos. Mejorar las relaciones humanas entre los empleados, al igual que procurar el trabajo en equipo con el objetivo de optimizar los procesos.

Meta. Lograr el 100% de los colaboradores actuales capacitados

Estrategias. Desarrollo de explicación magistral y prueba de conocimientos

Tipo de capacitación. Orientada al desarrollo de las actividades diarias, con la presente capacitación, se pretende además de prevenir daños colaterales, facilitar que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de forma óptima cumpliendo con la responsabilidad exigida por la empresa.

Temas. Relaciones interpersonales

Recursos.

Humanos. Laura Vanessa Caicedo Mejía,

Materiales. Infraestructura, mobiliarios, mesas de trabajo, pizarra, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada, documento técnico.

Dirigido a: Empleados de la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Tiempo. 1 hora

Tema. Relaciones interpersonales en la empresa World Pos Solutions S.A.S.

Capacitación 2. Relaciones interpersonales

Las capacitaciones se justifican ya que se deben implementar en el recurso humano que es el activo más importante de las organizaciones y estas pueden influir directamente en la calidad y optimización de los servicios.

De otra parte, en cuanto al alcance de las capacitaciones se debe decir que estas incluyen a los empleados y directivos de la empresa World Pos Solutions S.A.S.

En cuanto a los fines se tiene de la capacitación será el impulsar la eficacia organizacional, contribuyendo a elevar el rendimiento de los colaboradores y productividad de la organización.

Contenido. Las relaciones interpersonales son asociaciones de largo plazo entre dos o

más personas.

Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

Las relaciones humanas. Las relaciones humanas se dan entre estos siguientes grupos: familia, amigos, personas conocidas; y se da en el caso de porcentaje un 80% en las personas sociables y el 20% no son sociables.

La diplomacia interpersonal. La diplomacia no necesariamente está ligada con las relaciones comerciales o con las relaciones internacionales, pues también es de aplicación en otros círculos, y se refiere al tacto y a la prudencia que siempre es bueno tener a efectos que las relaciones interpersonales siempre se intenten desarrollar en armonía.

Sociología. La sociología se interesa en los dos aspectos que vienen de expresarse, aunque desde el punto de vista de la estructuración de la sociedad (las relaciones implican grupos que forman redes sociales).

Las anteriores capacitaciones se socializaron con el gerente y encargado de implementar las mismas, quienes afirmaron que las implementaría con el objetivo de procurar las buenas relaciones entre los empleados y así continuar con el buen servicio a la comunidad.

3.3.3 Diseñar la evaluación del desempeño que permita evaluar el rendimiento del empleado.

Por último, se propuso la evaluación del desempeño que permita evaluar el rendimiento de los empleados.

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

EVALUADO-----

PUESTO----- **FECHA DE INGRESO**-----

EVALUADOR-----

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

Instrucciones

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.

Muy bajo	1	Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo	2	Rendimiento laboral regular.
Moderado	3	Rendimiento laboral bueno.
Alto	4	Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto	5	Rendimiento laboral excelente.

Tabla 11**Preguntas para la evaluación**

Conceptos	1	2	3	4	5	Puntaje
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas						
Realiza un volumen de trabajo						
No comete errores						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión						
Se muestra profesional						
Se muestra respetuoso						
Se muestra cortés						
Brinda una adecuada						
Evita los conflictos						
Muestra nuevas ideas						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene capacidad para resolver problemas						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						
Firma del evaluador	Comentarios					

Nota. La tabla contiene el formato de evaluación para los empleados

Capítulo 4. Diagnóstico final

Al inicio de la pasantía y realizado el diagnóstico inicial se pudo evidenciar que en la empresa World Pos Solutions S.A.S, se debe buscar la articular de acciones para el fortalecimiento de la calidad de vida de sus colaboradores, por lo que sus dirigentes han hecho todos los esfuerzos necesarios para contribuir con el desarrollo de los objetivos y así mejorar el clima organizacional de le entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior es que el presente trabajo de pasantía tiene como fin fundamental contribuir al fortalecimiento y/o adelanto específicamente de los métodos de la administración del talento humano, tomando como base la indicio de que depende del equipo de trabajo con el que se refiera, como estén organizadas sus funciones y así mismo la coyuntura hacia el logro de objetivos.

Para lo anterior se realizó un diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos, se propusieron estrategias con el fin de orientar el mejoramiento de las actividades internas y se propuso un plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S, con lo cual se logró generar un aumento de la productividad, calidad del trabajo, rentabilidad de la organización, levantar la moral de los trabajadores, resolver problemas concretos y disminuir la necesidad de supervisión.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos en la empresa World Pos Solutions S.A.S, se pudo evidenciar que la entidad tiene muy pocas falencias, ya que en los aspectos relacionados con el recurso humano se ha procurado y se ha trabajado por su optimización y crecimiento del recurso humano.

Se proponen unas estrategias para orientar el mejoramiento de los procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S, con el objetivo de ayudar a descubrir oportunidades e identificar aspectos que aportan al trabajador un valor único, es decir, ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, que son la base del éxito empresarial.

Por último, se propone un plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S, el cual puede generar un aumento de la productividad y la calidad de trabajo, incrementa la rentabilidad, elevar la motivación y ayudar a resolver conflictos que se pueden presentar de forma diaria.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se sugiere continuar con la realización de diagnósticos del sistema de talento humano para identificar el manejo en los procesos en la empresa World Pos Solutions S.A.S y así corregir fallas que se puedan ir presentado en el desarrollo de las tareas diarias, para lograr la optimización y calidad de las actividades realizadas.

Se recomienda tener en cuenta las estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos de vinculación del Recurso Humano en la empresa World Pos Solutions S.A.S, con el objetivo de mantener la armonía que se vive en la actualidad y lograr la permanencia de la entidad en el mercado donde desarrolla su objeto social.

Por último, se propone a las directivas de la empresa World Pos Solutions S.A.S, implementar las capacitaciones propuestas con el objetivo de continuar fortaleciendo el recurso humano en la organización así motivar a los empleados para lograr un mayor crecimiento económico y financiero.

Referencias

- Angulo, L. (2011). *La Administración: Viejos Conceptos, Nuevas Interpretaciones*. Merida: Ponencia presentada en la I Jornada en Gerencia de Recursos Humanos.
- Arenas, L. (2018). *Apoyo administrativo para el fortalecimiento del recurso humano*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Cofide. (2021). *Capacitación empresarial: qué es, beneficios e importancia*. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/capacitacion-empresarial>.
- Congreso de Colombia. (2019). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Documentos nacionales.
- Gómez, P. (9 de Marzo de 2019). *La importancia de los Recursos Humanos en la empresa*. Obtenido de <https://aitana.es/2019/09/03/importancia-recursos-humanos-empresa/>.
- López, B. (2022). *Quiénes somos*. Obtenido de <https://www.wposs.com/noticias/>.
- Mero, J. (4 de Abril de 2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/72>.
- Montejo, A. (7 de Mayo de 2022). *¿Qué son los Recursos Humanos?* Obtenido de <https://factorialhr.co/blog/los-recursos-humanos/>.
- Noriega, D. (12 de Diciembre de 2020). <https://diegonoriega.co/objetivos/>. Obtenido de ¿Qué son los objetivos empresariales y para qué sirven?
- Orellana, P. (25 de Diciembre de 2019). *Estrategia empresarial*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html>.
- Pelayo, C. (2019). *Los principales teóricos administrativos*. Caracas: Documentos actualizados.
- República de Colombia. (2019). *Código de Comercio*. Bogotá: Documentos nacionales.

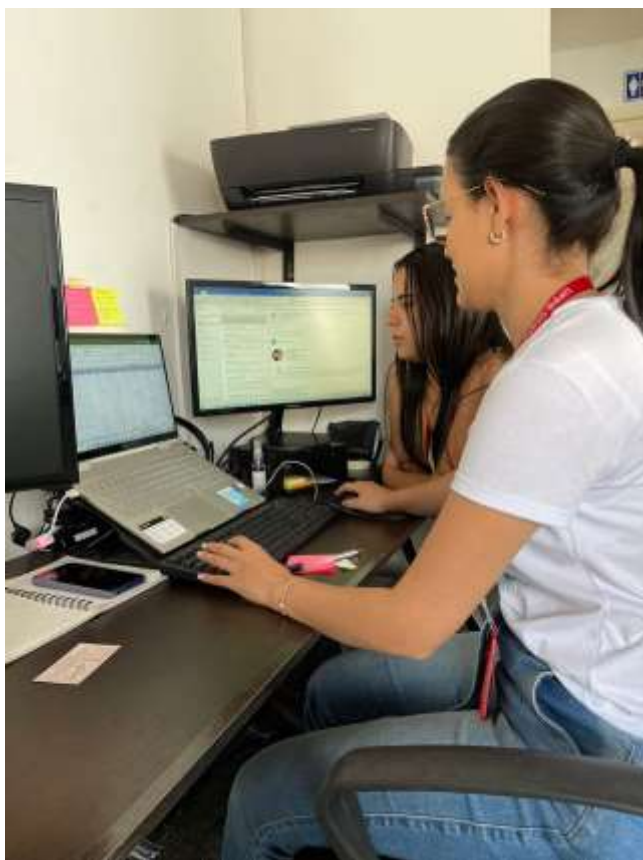
Sánchez, J. (2018). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Barranquilla: Universidad del Norte.

Teran, G. (2017). *Temas de contabilidad básica e intermedia*. Madrid: Cuarta edición. Editorial educación y cultura. P 38.

Tic portal. (2022). *Procesos empresariales*. Obtenido de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/procesos-empresariales>.

Apéndices

Apéndice A. Evidencias de la pasantía



Implementación de la capacitación

<p style="text-align: center;">Capacitación 1</p> <p>Objetivo:</p> <p>Establecer un procedimiento formal que garantice el adecuado desempeño del personal Operativo en sus labores asignadas.</p> <p>Se va de guía para las labores administrativas, técnicas que requieren una precisión en el tiempo y las actividades con efectividad, en donde se evalúa la calidad de las acciones.</p> <p>Alcance:</p> <p>La aplicación de la presente capacitación será en la empresa World-Pac Soluciones S.A.S.</p> <p>Responsable: Carlos Torres Cárdena MSc.</p> <p>Dirigido a: Operativo de la empresa World-Pac Soluciones S.A.S.</p> <p>Tiempo: 1 hora</p> <p>Fecha: Proceso de implementación del personal Operativo en la empresa World-Pac Soluciones S.A.S.</p>	<p>Reclutamiento de personal</p> <p>De las acciones de planeación estratégica a otros resultados particularmente relevantes y relevantes de siempre dentro de la empresa.</p> <p>El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y selección cuando se evalúan los requisitos de empleo por parte de los candidatos. Se obtiene así un conjunto de candidatos, el cual permite posteriormente las acciones siguientes:</p> <p>Fase del reclutamiento. El proceso de reclutamiento de nuevo personal se presenta una vez cuando dentro de la empresa World-Pac Soluciones S.A.S. y en armonía con la ley, puede ser cumplido con los requerimientos de la misma. Para ello se debe cumplir con los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de personal 2. Análisis de los datos de reclutamiento 3. Elección de los medios de publicación 4. Elección del Comité del Reclutamiento 5. Revisión de Solicitudes de Empleo <p>Fase 1. Revisión de personal. El reclutamiento es el que garantiza los datos</p>
--	---

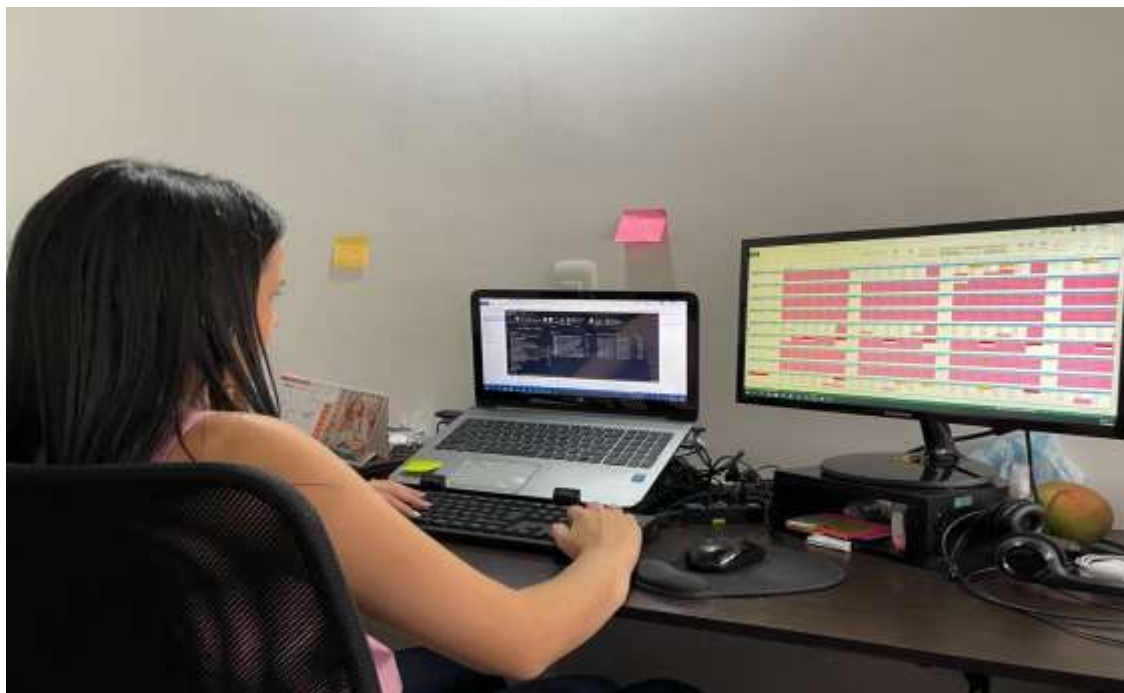
Nota. Fuente autor de la pasantía

Reporte de Biométrico

Reporte de horas y salidas de llegadas de cada empleado, se divide en

- Hora de entrada
- Salida a almuerzo
- Entrada de almuerzo
- Salida

La revisión se realiza a mes vencido.



Realización de OTRO SI (formato de cambio de horario del empleado)

 **OTROSÍ N° WPGH - 001**

AL CONTRATO LABORAL A TÉRMINO INDEFINIDO CELEBRADO ENTRE GREMER LEONARDO ORTEGA MONTAÑO Y WORLD POS SOLUTIONS S.A.S.

Nombre del Empleador: **WORLD POS SOLUTIONS SAS**
 NE: **801.013.150-1**
 Domicilio del Empleador: **Av. CRA. 40 N° 24 A - 77 QUINTA PAREDES - BOGOTÁ**
 Nombre del Empleado: **GREMER L. ORTEGA MONTAÑO - C.C. N° 1.001.880.118**
 Cargo: **DESARROLLADOR JUNIOR**
 Fecha: **MAYO 1 DE 2022**

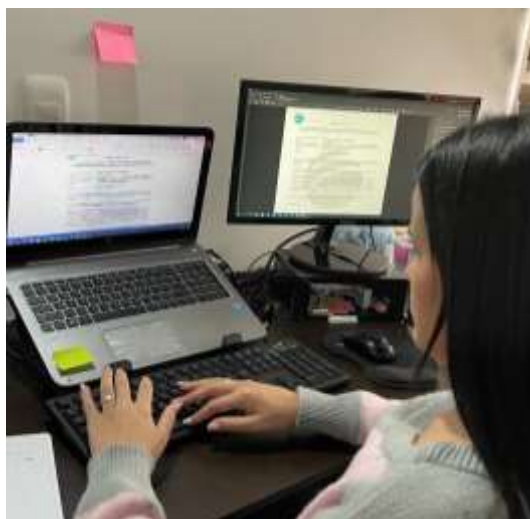
Entre el **EMPLEADOR** y el **TRABAJADOR** se ha celebrado el presente anexo al contrato individual de trabajo, el cual constituye parte integral del mismo, en las siguientes literales:

CLÁUSULA PRIMERA: Se modifica la Cláusula Cuarta del contrato celebrado entre las partes con respecto a la **JORNADA DE TRABAJO**, la cual quedará así:

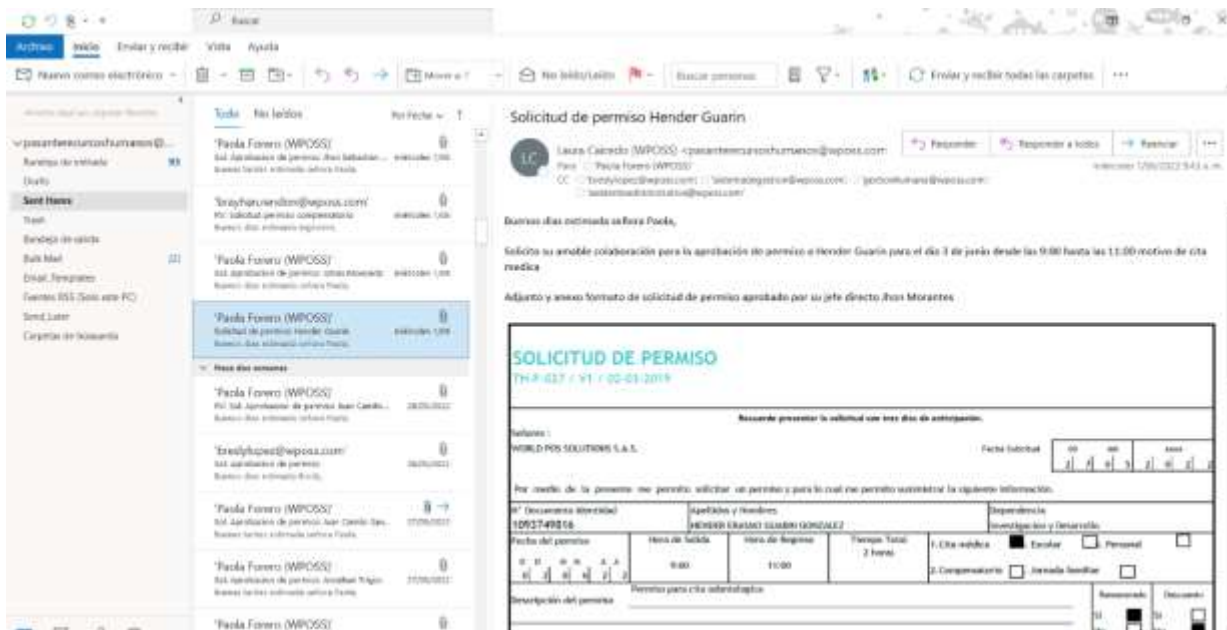
JORNADA DE TRABAJO. El **TRABAJADOR** se obliga a laborar: de lunes a viernes de 7:30 a 17:30, con una hora de descanso; salvo estipulación expresa y escrita en contrario, en los turnos y dentro de las horas señaladas por el **EMPLEADOR**, pudiendo hacer este los ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en la ley, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma.

En señal de aceptación del contenido del presente acuerdo se suscribe de manera libre por sus intervinientes, en la ciudad de Bogotá el primero (01) de mayo de 2022.

El Empleador: _____ El Trabajador: _____



Nota. Fuente autor de la pasantía
 Trámites de permisos a cada empleado
 Cada empleado realiza un formato diligenciado de permiso, el cual debe ser aprobado por su jefe directo de área y luego solicitarlo para tramitarlo a gerencia para ser aprobado.
 Llevando también un control de registro de permisos, realizado en un Excel.



JUNIO					
	Fecha solicitada	Fecha de permiso	Nombre del empleado	Descripción del permiso	Estado
2					
4	31/05/2022	1/06/2022	Juan Pablo Gualteros	Cita medica	Aprobado
5	27/05/2022	3/06/2022	Hender Guarín	Cita medica	Aprobado
6	31/05/2022	3/06/2022	Jhon Sebastian Rodriguez	Viaje personal	Aprobado
7	31/05/2022	4/06/2022	Jhon Sebastian Rodriguez	Compensatorio	Aprobado
8	31/05/2022	2/06/2022	Brayhan Rendon		Aprobado
9	31/05/2022	3/06/2022	Jhoan Moncada	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
10	20/05/2022	6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14/6/2022	Fernel Solano	Horas adicionales laboradas	Aprobado
11	1/06/2022	4/06/2022	Ivan Barbosa	Diligencias bancarias	Aprobado
12	1/06/2022	18/06/2022	David Parra	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
13	26/05/2022	17 y 18/6/2022	Libardo amesquita	Viaje personal	Pendiente
14	1/06/2022	6/06/2022	Mauricio Barbosa	Compensatorio derecho al voto y donación de sangre	Aprobado
15	1/06/2022	17/06/2022	Deisy Tarazona	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
16	1/06/2022	4/06/2022	Karen Mejia	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
17	3/06/2022	6/06/2022	Jefferson Numa	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
18	3/06/2022	4/06/2022	Johan Criado	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
19	3/06/2022	18/06/2022	Michael Rincon	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
20	3/06/2022	16/06/2022	Ana Camacho	Cita pasaporte	Pendiente
21	3/06/2022	10, 11/06/2022	Angie Alvarez	Presentación de pruebas SABER PRO	Aprobado
22	3/06/2022	6/06/2022	Dayan Lemus	Cumpleaños	Aprobado
23	3/06/2022	17/06/2022	Stphannie Caviedes	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
24	3/06/2022	17/06/2022	Greimer Ortega	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
25	3/06/2022	9/06/2022	Geraldine Sanchez	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
26	3/06/2022	6/06/2022	Yeni Paola Ortega	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
27	3/06/2022	6/06/2022	Daniel Fuentes	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
28	3/06/2022	18/06/2022	Luis Vergel	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
29	3/06/2022	8/06/2022	Andres Velasquez	Cita medica	Aprobado
30	4/06/2022	11/06/2022	Tania Garcia	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
31	6/06/2022	10/06/2022	Andres Manrique	Compensatorio derecho al voto	Pendiente
32	6/06/2022	8/06/2022	Juan David Gutierrez	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
33	6/06/2022	11/06/2022	Leidy Beez	Heras adicionales laboradas	Aprobado
34	6/6/2022	11/06/2022	Geyser Sanchez	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
35	6/06/2022	10/06/2022	Jonathan Sabogal	Compensatorio derecho al voto	Tramite
36	6/06/2022	9/06/2022	Brayhan Gutierrez	Compensatorio derecho al voto	Aprobado
37					
38					
39					
40					
41					
42					

Nota. Fuente autor de la pasantía

Revisar y solicitar documentos de carpetas de cada empleado

Se manejan dos tipos de contratos, término indefinido y prestación de servicios. Cada empleado tiene su carpeta de documentos, lo cual la actividad correspondiente a esta es solicitar a los empleados algunos documentos faltantes a su carpeta y actualizar datos correspondientes.

The screenshot shows an Outlook email interface. The main pane displays an email from 'pasantia@wpos.com' with the subject 'Solicitud de documentos'. The email body contains the following text:

Buenos días Estimado Helder

Con el propósito de completar su carpeta, por favor enviar diligenciados los formatos Adjuntos y los documentos solicitados.

- Formato Actualización y conocimiento Asociados de negocio
- Certificado bancario
- Certificados de la registraduría <https://wsp.nseatraduria.gov.co/certificado/fletos.aspx>
- Certificados de Contraloría
- Certificados de Antecedentes
- Certificados de EPS (address) (informar si desea cambiar de EPS)
- RUT (**No es necesaria enviarlo**)
- Diligenciar el formulario Inducción SST (Seguridad y salud en el Trabajo), por medio del siguiente link: <https://formis.gla/w/mzqzCkPSdcN57>
- Diligenciar el formulario Cuestionario Reglamento Interno de Trabajo y Código de ética. Debes ingresar a los enlaces que están en el inicio (Reglamento interno y Código de ética) y seguidamente ingresar a este link: <https://formis.gla/2AW3PyeZT9hpU5>

Nota: Enviar documentos en PDF y los dos formularios que diligencias con los links suministrados me envíes evidencias que fueron realizados pueden ser capturas. Enviar a este mismo correo

Con urgencia enviar el día lunes 28 de marzo 2022

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

The interface also shows a list of other emails in the inbox on the left, with the selected email highlighted in blue.

Nota. Fuente autor de la pasantía