

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(52)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Yoly Andrea Sánchez Pérez		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Mag. Damarys Vergel Quintero		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Apoyo en el área de Gestión Humana en el grupo empresarial Oleoflores S.A.S Tibú norte de Santander.		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Support in the area of Human Management in the business group Oleoflores s.a.s Tibú Norte de Santander.		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras)			
<p>El trabajo de grado modalidad pasantías en el grupo empresarial Oleoflores S.A.S Tibú norte de Santander, muestra el apoyo en el área de gestión humana cumpliendo con los objetivos propuestos y desarrollados durante el tiempo estipulado para la realización de dicha pasantía, a través de actividades de apoyo según las necesidades del área tales como selección y reclutamiento de personal, organización de archivo, actividades de bienestar e indicadores del área.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>The internship modality degree work in the business group Oleoflores S.A.S Tibú Norte de Santander, shows the support in the area of human management, fulfilling the objectives proposed and developed during the time stipulated for the realization of said internship, through support activities. according to the needs of the area such as selection and recruitment of personnel, file organization, welfare activities and indicators of the area.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Reclutamiento, Bienestar, Capacitación, Indicadores.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Recruitment, Welfare, Training, Indicators.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 62	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1

**Apoyo en el área de Gestión Humana en el Grupo empresarial Oleoflores S.A.S Tibú Norte  
de Santander**

**Autor**

**Yoly Andrea Sánchez Pérez**

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

**Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Mag. Damarys Vergel Quintero**

**Octubre**

**2022**

## Índice

1. Apoyo en el Área de Gestión Humana en el Grupo Empresarial Oleo flores S.A.S Tibú Norte de Santander.....	9
1.1 Descripción breve de la empresa.....	9
1.1.1 Misión.....	10
1.1.2 Visión.....	10
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	11
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	11
1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado. (Área de Gestión Humana). .....	12
1.2 Diagnóstico inicial Área Gestión Humana.....	14
1.2.1 Planteamiento del problema.....	16
1.3 Objetivos de la pasantía.....	17
1.3.1 Objetivo General.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 Descripción de las actividades a realizar en la misma.....	18
1.5 Cronograma de actividades.....	19
2. Marco Referencial.....	20
2.1 Marco conceptual.....	20
2.1.1 Empresa.....	20
2.1.2 Agroindustria.....	20
2.1.3 Gestión Humana.....	21
2.1.4 Proceso de selección.....	21
2.1.5 Proceso de reclutamiento.....	21
2.1.6 Bienestar Laboral.....	21
2.1.7 Capacitación Laboral.....	22

2.1.8 Indicadores.....	22
2.2 Marco legal.....	22
3. Informe de cumplimiento de trabajo. ....	25
3.1 Presentación de resultados. ....	25
3.1.1 Primer objetivo. Apoyar el proceso administrativo para el reclutamiento y selección del personal. ....	25
3.1.2 Segundo objetivo. Realizar el acompañamiento de cada actividad de bienestar que se realiza.....	37
3.1.3 Tercer objetivo. Diseñar un cronograma de capacitaciones y brindar apoyo logístico para el cumplimiento del plan capacitación aprobado por la empresa .....	40
3.1.4 Cuarto objetivo. Hacer reporte de indicadores mensualmente del área de GH para gerencia .....	43
4. Diagnostico final.....	46
5. Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	48
Referencias.....	49

## Lista de figuras

<i>Figura 1. Organigrama .....</i>	11
<i>Figura 2. Hojas de vida servicios generales .....</i>	26
<i>Figura 3. Hojas de vida Operario de planta .....</i>	26
<i>Figura 4. Hojas de vida área de mantenimiento .....</i>	27
<i>Figura 5. Hojas de vida trabajo social.....</i>	27
<i>Figura 6. Hoja de vida inspector SST.....</i>	28
<i>Figura 7. Llamadas realizadas.....</i>	29
<i>Figura 8. Programación entrevistas operario de planta.....</i>	30
<i>Figura 9. Programación entrevistas servicios generales.....</i>	30
<i>Figura 10. Programación entrevistas inspector SST.....</i>	31
<i>Figura 11. Programación entrevistas trabajo social. ....</i>	31
<i>Figura 12. Programación entrevistas área de mantenimiento.....</i>	32
<i>Figura 13. Entrevista.....</i>	33
<i>Figura 14. Solicitud de afiliación de vida .....</i>	34
<i>Figura 15. Afiliación a Caja de compensación (COMFANORTE).....</i>	34
<i>Figura 16. Lista de chequeo para la organización de hojas de vida .....</i>	35
<i>Figura 17. Archivo Gestión Humana.....</i>	35
<i>Figura 18. Plantilla bienvenida a nuevo colaborador .....</i>	36
<i>Figura 19. Solicitud de carnets.....</i>	37
<i>Figura 20. Celebración día de la mujer .....</i>	38
<i>Figura 21. Entrega de detalle al mejor empleado del trimestre.....</i>	38
<i>Figura 22. Entrega de comisario.....</i>	39

<i>Figura 23. Matriz de seguimiento actividades de bienestar.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 24. Mapa de formación y desarrollo .....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 25. Matriz de capacitación 2022 .....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 26. Formato de asistencia a la capacitación.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 27. Base de datos PQRSF colaboradores .....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 28. Reporte de indicadores .....</i>	<i>45</i>

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Análisis DOFA – Estrategias (FO-DO) & (FA-DA). .....	15
<b>Tabla 2.</b> Actividades a desarrollar.....	18
<b>Tabla 3.</b> Cronograma de actividades de pasantía.....	19

## Resumen

Este trabajo “Apoyo en el área de Gestión Humana en el Grupo empresarial Oleoflores S.A.S Tibú Norte de Santander” tiene como fin presentar las actividades en la pasantía en el área de Gestión Humana del Grupo Empresarial Oleoflores S.A.S con el fin de brindar apoyo en las funciones asignadas por el jefe inmediato.

Para el desarrollo de este trabajo se estableció un objetivo general el cual fue brindar apoyo y asistencia en el área de Gestión Humana inherentes a selección y reclutamiento, así como también las actividades de bienestar y el plan de capacitación de personal, según los procedimientos establecidos por la organización; a fin de proporcionar personal competente e idóneo requerido en los puestos de trabajo; para dar cumplimiento a este objetivos se establecieron unos objetivos específicos como: Apoyar el proceso administrativo para el reclutamiento y selección del personal; realizar el acompañamiento de cada actividad de bienestar que se realiza; realizar un cronograma de capacitaciones y brindar apoyo logístico para el cumplimiento del plan capacitación aprobado por la empresa; realizar reporte de indicadores mensualmente del área de GH para gerencia.

La información para el desarrollo de este trabajo ha sido tomada de fuentes secundarias de recolección de información como lo son sitios web, revistas, normativas e información de la empresa; la cual ha sido analizada detenidamente para fundamentar este trabajo.

Los resultados obtenidos durante el desarrollo de cada objetivo, permiten resaltar la importancia de llevar a cabo un buen funcionamiento en los procesos internos del área de Gestión Humana de tal manera que los grupos de interés se sientan en un buen clima laboral.

## **Introducción**

En el presente trabajo se refleja el Apoyo en el área de Gestión Humana en el Grupo empresarial Oleoflores S.A.S Tibú Norte de Santander, en las diferentes actividades desarrolladas por el estudiante, aportando los conocimientos adquiridos en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan de trabajo.

Esta pasantía como modalidad de trabajo de grado permite al estudiante abordar los conocimientos obtenidos en el transcurso de la carrera, de tal manera que se desarrollen diferentes habilidades.

Dentro del contenido de este documento se exponen un diagnóstico inicial del área a abarcar, objetivos, cronograma de actividades y las actividades desarrolladas en el periodo de tiempo del I semestre de 2022.

## **1. Apoyo en el Área de Gestión Humana en el Grupo Empresarial Oleo flores S.A.S Tibú Norte de Santander.**

### **1.1 Descripción breve de la empresa**

La región del Catatumbo ha sido azotada por la violencia, debido a los grupos armados y los cultivos ilícitos presentes en la zona; frente a esta situación en el año 2001 el gobierno busca alternativas para sustituir los cultivos ilícitos, esta manera se abre una convocatoria pública con recursos extranjeros para un proyecto de sustitución de cultivos ilícitos por palma de aceite africana; en la región se empieza con 1000 hectáreas de palma siendo el Grupo Empresarial Oleo flores S.A.S en su momento proveedor de material vegetal. Frente al éxito que tuvo la siembra de estas 1000 hectáreas, en el año 2004 se vuelve a dar la convocatoria para sembrar 5500 hectáreas donde el Grupo Empresarial Oleo flores fue el ejecutor del proyecto, proveedor de material vegetal, prestación de servicio de asistencia técnica y avalista. En el 2007 el proyecto aumento a 5600 hectáreas , la empresa prestaba los mismos servicios del año 2004 más la comercialización de fruta, en el 2009 se añadieron a esta 5600 hectáreas 1000 hectáreas más junto con las asociaciones donde se recibía y comercializaba fruta; en el 2007 empieza a funcionar la Planta Extractora Aceites y Grasas del Catatumbo donde se recolecta la fruta se le hace el proceso correspondiente del cual sale el aceite crudo, este se transporta a la planta ubicada en Codazzi Cesar donde se le hacen procesos más completos para sacar productos refinados derivados de este. En el año 2021 en la región del Catatumbo hay 30.000 hectáreas de palma sembrada y 850 Palmicultores asociados al Grupo Empresarial Oleo

flores S.A.S. Actualmente la empresa se encuentra en un proceso de auditoría que permitirá avalar la exportación de los productos hacia otros países.

Esta alternativa propuesta para solventar los cultivos ilícitos en el Catatumbo se ha convertido en un gran proyecto que ha mejorado la calidad de vida de los habitantes de la zona que han decidido cambiar los cultivos ilícitos por cultivos como la palma abriendo la posibilidad a una región de paz donde cada día se generen empleos y oportunidades para las personas.

### ***1.1.1 Misión***

Somos un grupo agroindustrial, con presencia nacional e internacional, integrado en toda la cadena productiva de la palma de aceite, comprometidos con estándares de sostenibilidad, medioambiente y responsabilidad social, focalizados en garantizar la generación de valor para accionistas, asociados, colaboradores, clientes y proveedores, a través de modelos de desarrollo social e industrial.

### ***1.1.2 Visión***

Consolidarnos en el mercado global como grupo agroindustrial integrado de la palma de aceite, aspiramos aumentar nuestra competitividad, siendo innovadores y efectivos, basados en las mejores prácticas, con alto desarrollo tecnológico y elevado sentido social.

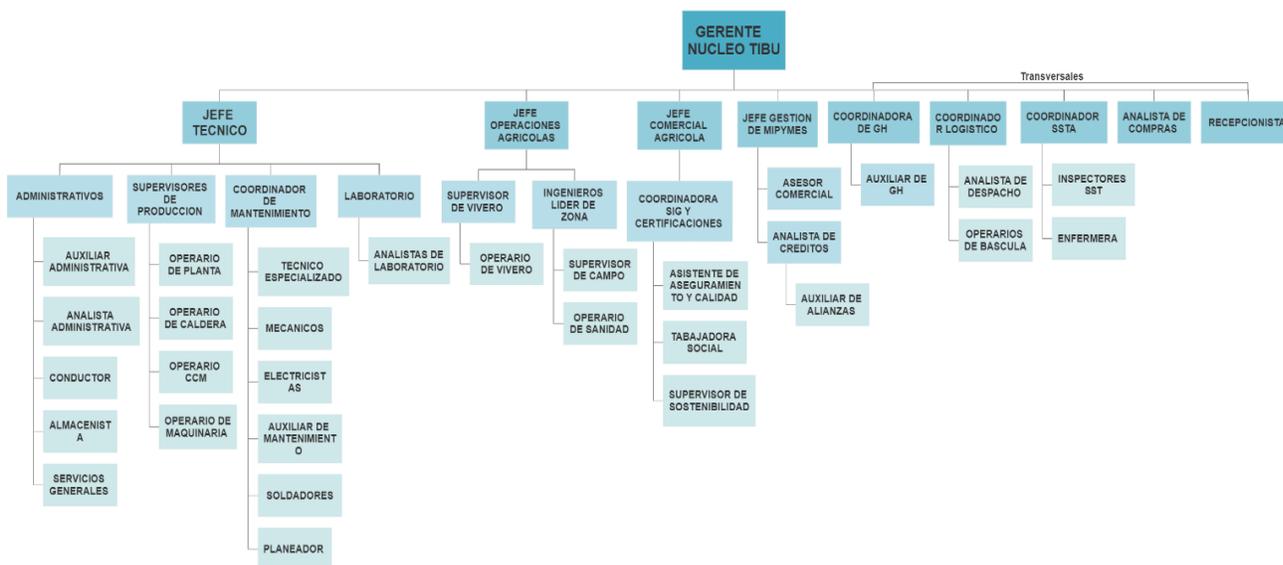
### 1.1.3 Objetivos de la empresa

Crecer en la diversidad integrada de la cadena productiva del aceite de palma, involucrando a la comunidad, alcanzando el desarrollo sostenible y respetando el medioambiente.

### 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Aceites y Grasas del Catatumbo S.A.S realiza sus acciones a partir de una estructura organizacional como se muestra a continuación.

**Figura 1.** Organigrama



La estructura está compuesta por el gerente de núcleo quien dirige y abarca el área de campo y planta, de ahí se desprende el jefe técnico el cual tiene a su cargo el área administrativa de planta, el área de producción, el área de mantenimiento y el área de laboratorio; el jefe de operaciones agrícolas maneja el área de vivero y el área de campo con los ingenieros agrónomos;

el jefe comercial agrícola quien tiene a cargo el área de SIG y certificaciones; el jefe de gestión de mi pymes quien tiene a cargo el asesor comercial y la analista de créditos y por ultimo existen unas transversales las cuales están a cargo de jefes nacionales como los son el área de Gestión Humana, SSTA, logística, analista de compras y recepcionistas.

#### ***1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado. (Área de Gestión Humana).***

El área de Gestión Humana se encuentra estructurada por la coordinadora del área, una practicante universitaria para el personal de campo y una pasante Sena para el personal de planta. El área de Gestión Humana tiene como objetivo gestionar los procesos del área de gestión humana inherentes a selección e inducción de personal contratado, según los procedimientos establecidos por la organización; a fin de proporcionar personal competente e idóneo requerido en los puestos de trabajo.

Dentro de las funciones del área de gestión humana se encuentran:

- Realizar los procesos de selección de personal en todas sus etapas: reclutamiento, evaluación y selección, basado en el cumplimiento del perfil de cargo y en el procedimiento de selección.
- Realizar el proceso de evaluación y seguimiento de empleados en proceso de encargo.
- Planear los procesos de selección de acuerdo al ingreso de personal a asegurando la selección y contratación de personal competente para el perfil requerido.

- Planear el proceso de inducción con el personal que ingresa, informando oportunamente a los responsables y asegurando el desarrollo y culminación de los mismos.
- Realizar el proceso de reclutamiento, entrevistas, aplicación e interpretación de pruebas psicotécnicas.
- Asegurar la contratación e ingreso de personal en los tiempos establecidos proporcionando el personal para el desarrollo de la operación.
- Cumplir con el suministro de aprendices de forma que den cumplimiento a la cuota Sena asignada a la organización.
- Coordinar el proceso de realización de exámenes médicos gestionando la orden de servicio requerido.
- Enviar al área de SSTA los datos de personal que ingresa contratado para la reserva de la dotación y entregar la dotación al personal que ingresa contratado.
- Realizar la inducción de gestión humana al personal que ingresa y hacer seguimiento al cumplimiento del programa con las diferentes áreas responsables.
- Realizar seguimiento a la disposición y asignación oportuna de los lockers disponibles en la organización.
- Hacer entrega del personal que ingresa al jefe inmediato y hacer seguimiento al cumplimiento del plan de entrenamiento.
- Hacer seguimiento al periodo de prueba mediante la solicitud del diligenciamiento del formato por los jefes según los tiempos establecidos.

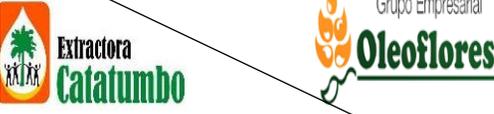
- Recepcionar las faltas disciplinarias e implementar las acciones establecidas en los procedimientos.
- Informar al área de nómina las novedades del personal y facilitar los procesos de comunicación con las áreas interesadas.
- Mantener comunicación permanente con la empresa de servicios temporales, a fin de garantizar el adecuado suministro del personal en misión.
- Tomar acciones correctivas y/o de mejora requeridas a fin de asegurar el logro del objetivo del cargo.

## **1.2 Diagnóstico inicial Área Gestión Humana**

En esta pasantía se realiza apoyo y asistencia en el área de gestión humana en el Grupo Empresarial Oleoflores, con tareas que implican manejo de personal, llamadas telefónicas, entrevistas, seguimiento y organización del plan de bienestar, entre otros.

Inicialmente se hace una revisión de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del área de Gestión Humana como se muestran a través de la matriz DOFA para conocer los puntos a favor y en contra, y de esta manera establecer una serie de estrategias que permitan optimizar los procesos del área.

**Tabla 1** Análisis DOFA – Estrategias (FO-DO) & (FA-DA).

<p style="text-align: center;"><b>Factores internos</b></p> 	<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Conocimiento en reclutamiento y selección de personal</p> <p>F2. Área más cercana a los colaboradores.</p> <p>F3. Área de apoyo a los colaboradores.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Falta de agilidad en los procesos de reclutamiento y selección de personal</p> <p>D2. Poco presupuesto para las actividades de bienestar.</p> <p>D3. Poca claridad en las funciones de los colaboradores.</p>
<p><b>Factores Externos</b></p> <p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Cambio en las leyes laborales y tributarias.</p> <p>A2. Ubicación de la empresa.</p> <p>A3. Candidatos sin conocimientos y experiencia.</p> <p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1. Captación de nuevo talento humano</p> <p>O2. Gestionar mejores condiciones de trabajo para los colaboradores.</p> <p>O3. Capacitación a los colaboradores.</p>	<p><b>Estrategia FA</b></p> <p>F1-A1. Informarse cada día sobre las nuevas leyes y procesos para la contratación de personal</p> <p>F1-A2. Reclutar personal que sea de la zona.</p> <p>F2-F3-A3. Capacitar al personal de tal manera que adquiera experiencia y conocimientos.</p> <p><b>Estrategias FO</b></p> <p>F1-O1. Reclutar al personal idóneo para las vacantes de trabajo solicitadas</p> <p>F2-O2. Realizar un sondeo de información sobre las PQRSF para mejorar e implementar nuevas estrategias en las condiciones de trabajo.</p> <p>F3-O3. Implementar mayor número de capacitaciones al personal.</p>	<p><b>Estrategia DA</b></p> <p>D1-A1-A2. Seleccionar personal de la zona y agilizar los procesos de requisición por parte de las demás áreas para agilizar el proceso de reclutamiento y selección.</p> <p>D2-D3-A3. Gestionar con las demás áreas presupuesto para el desarrollo del personal</p> <p><b>Estrategias DO</b></p> <p>D1-O1. Aprovechar la ayuda de los pasantes para agilizar los procesos de contratación y atraer personas con nuevos talentos.</p> <p>D2-O2. Implementar nuevas estrategias que no requieran de tanto presupuesto para contribuir en el desarrollo del personal.</p> <p>D3-O3. Capacitar en áreas específicas a los colaboradores.</p>

*Nota.* La tabla anterior ilustra la matriz DOFA, con sus estrategias.

### ***1.2.1 Planteamiento del problema***

La gestión de talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados, de manera que se logre un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales (Asesoría, 2018). Por lo tanto, es ideal seleccionar personal competente y capaz para realizar las labores diarias, de tal forma que se obtengan día a día buenos resultados en el desempeño de la empresa. Por otra parte, cabe resaltar el compromiso de la empresa con el empleado, en brindarle las prestaciones que la ley rige, el bienestar, acompañamiento y entre otros factores importantes tanto como para el empleado como para la organización.

En el Grupo Empresarial Oleoflores se identificó la necesidad de apoyo y asistencia para agilizar y optimizar los procesos del Área de Gestión Humana, debido a que se ve entorpecido el proceso de reclutamiento y selección de personal, organización y archivo de documentación, afiliación a prestaciones sociales, organización de las actividades de bienestar entre otros. De modo que es necesario que el área cuente con este apoyo para que el proceso en la misma sea eficaz y eficiente.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Apoyar al área de Gestión humana del grupo empresarial Oleoflores S.A.S en Tibú, Norte de Santander.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Apoyar el proceso administrativo para el reclutamiento y selección del personal.
- Realizar el acompañamiento de cada actividad de bienestar que se realiza.
- Diseñar un cronograma de capacitaciones y brindar apoyo logístico para el cumplimiento del plan de capacitación aprobado por la empresa
- Hacer reportes de indicadores mensualmente del área de gestión humana para gerencia

#### 1.4 Descripción de las actividades a realizar en la misma

**Tabla 2** Actividades a desarrollar.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA
Apoyar el área de Gestión Humana del Grupo Empresarial Oleoflores S.A.S en Tibú Norte de Santander	Apoyar el proceso administrativo para el reclutamiento y selección del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Filtrar hojas de vida para las vacantes disponibles</li> <li>✓ Realizar llamadas telefónicas a los candidatos y proponer las condiciones para la vacante.</li> <li>✓ Organizar y programar a los jefes horario y fecha para las entrevistas.</li> <li>✓ Apoyar el proceso de entrevistas</li> <li>✓ Realizar afiliación de nuevos trabajadores a Seguro de vida y caja de compensación</li> <li>✓ Realizar y archivar documentación de personal nuevo</li> <li>✓ Realizar plantilla de bienvenida de nuevos colaboradores</li> <li>✓ Realizar solicitud de carnet de identificación de la empresa para nuevos y antiguos trabajadores</li> </ul>
	Realizar el acompañamiento de cada actividad de bienestar que se realiza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyar las actividades de bienestar que realice el área de Gestión Humana y demás áreas</li> <li>✓ Realizar el seguimiento al plan de bienestar</li> </ul>
	Diseñar un cronograma de capacitaciones y brindar apoyo logístico para el cumplimiento del plan capacitación aprobado por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar con cada jefe de área las capacitaciones que se van a realizar durante el primer semestre del año.</li> <li>✓ Registrar en la matriz de capacitaciones las formaciones que cada área realiza</li> <li>✓ Apoyar el proceso de capacitaciones del área de Gestión Humana</li> <li>✓ Registrar en el formato de registro correspondiente a las PQRSF recepcionadas diariamente</li> </ul>
	Hacer reportes de indicadores mensualmente del área de GH para gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizar la matriz de reporte de indicadores con respecto a actividades de bienestar, capacitaciones, trámite de PQRSF y nivel de satisfacción de PQRSF</li> </ul>

*Nota.* En el cuadro se ilustran los objetivos con sus actividades para cumplimiento durante la realización de la pasantía en la entidad

## 1.5 Cronograma de actividades

**Tabla 3** Cronograma de actividades de pasantía

N°	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Filtrar hojas de vida para las vacantes disponibles	■				■				■				■			
2	Realizar llamadas telefónicas a los candidatos y proponer las condiciones para la vacante.		■				■				■				■		
3	Organizar y programar a los jefes horario y fecha para las entrevistas		■				■				■				■		
4	Apoyar el proceso de entrevistas		■				■				■				■		
5	Realizar afiliación de nuevos trabajadores a Seguro de vida y caja de compensación			■				■				■				■	
6	Realizar y archivar documentación de personal nuevo			■				■				■				■	
7	Realizar plantilla de bienvenida de nuevos colaboradores			■				■				■				■	
8	Realizar solicitud de carnet de identificación de la empresa para nuevos y antiguos trabajadores			■				■				■				■	
9	Apoyar las actividades de bienestar que realice el área de Gestión Humana y demás áreas		■				■				■				■		
10	Realizar el seguimiento al plan de bienestar		■				■				■				■		
11	Organizar con cada jefe de área las capacitaciones que se van a realizar durante el primer semestre del año.	■				■				■				■			
12	Registrar en la matriz de capacitaciones las capacitaciones que cada área realiza			■				■				■				■	
13	Apoyar el proceso de capacitaciones del área de Gestión Humana		■				■				■				■		
14	Registrar en el formato de registro de PQRSF las PQRSF recepcionadas diariamente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
15	Actualizar la matriz de reporte de indicadores con respecto a actividades de bienestar, capacitaciones, tramite de PQRSF y nivel de satisfacción de PQRSF		■				■				■				■		

*Nota.* En la tabla anterior se ilustra un cronograma con los objetivos y sus respectivas actividades para los 4 meses de la pasantía.

## **2. Marco Referencial.**

### **2.1 Marco conceptual.**

Para la ejecución de este trabajo de pasantías es importante resaltar algunos conceptos importantes en los cuales se basó dicho trabajo.

#### ***2.1.1 Empresa***

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Sánchez, 2015)

#### ***2.1.2 Agroindustria***

La agroindustria, por lo tanto, es un sector económico que incluye las actividades relacionadas a elaborar, transformar y comercializar productos de tipo agropecuario. En el sentido más amplio, la agroindustria puede dividirse en alimentaria (transforma las materias primas en alimentos con distintos formatos y propiedades) y no alimentaria (las materias primas se destinan a diferentes procesos industriales que no están vinculados a la alimentación). (Perez & Merino, 2015)

Por su parte para (Isaza, s.f.) afirma: “La agroindustria es una actividad económica que combina, básicamente, el proceso productivo agrícola con el industrial, para producir alimentos o materias primas destinados a un mercado y dentro de una operación rentable”

### ***2.1.3 Gestión Humana***

La gestión del talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales. (Pérez, 2021)

### ***2.1.4 Proceso de selección***

Según (Carazo, 2020) “Un proceso de selección de personal es un conjunto de pruebas divididas en distintas etapas con el fin de elegir a los candidatos idóneos para cada puesto de trabajo”.

### ***2.1.5 Proceso de reclutamiento***

El proceso de reclutamiento se lleva a cabo cuando es necesario cubrir un puesto de trabajo con un perfil determinado. En ese caso se llevan a cabo una serie de acciones para encontrar a un grupo de candidatos que se ajusten a ese perfil concreto. (Peiró, 2020)

### ***2.1.6 Bienestar Laboral***

(Quiroa, 2022) afirma: “El bienestar laboral es el programa de beneficios que ofrece una empresa a sus trabajadores para mejorar su calidad de vida. Estos beneficios incluyen el desarrollo personal y profesional”.

### ***2.1.7 Capacitación Laboral***

La capacitación laboral tiene múltiples definiciones. Una de ellas se entiende como los métodos que se utilizan para que los trabajadores aprendan las habilidades y conocimientos necesarios. Ello, con el fin de perfeccionar su desempeño en el trabajo actual. Además, una capacitación puede dotar a los colaboradores con las herramientas y técnicas que se van a utilizar en el trabajo. (Cortés, 2021)

### ***2.1.8 Indicadores***

Los indicadores son unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos de la firma, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros. En este sentido, lo que es un indicador de evaluación se puede utilizar para medir el desempeño global del estudio o el desempeño de un área, proceso o persona específica. (Cuartin, 2020)

## **2.2 Marco legal.**

El código sustantivo de trabajo protege las partes interesadas en un contrato laboral, es decir, entre el empleador y el trabajador, por tanto, advierte que: “Tienen capacidad para celebrar el contrato individual de trabajo, todas las personas que hayan cumplido dieciocho (18) años de edad” (Decreto ley 2663, Código sustantivo del trabajo, 2009, Artículo 29)

El contrato de trabajo escrito se extiende en tantos ejemplares cuantos sean los interesados, destinándose uno para cada uno de ellos; está exento de impuestos de papel sellado y de timbre nacional y debe contener necesariamente, fuera de las cláusulas que las partes acuerden libremente, las siguientes: la identificación y domicilio de las partes; el lugar y la fecha de su celebración; el lugar en donde se haya contratado el trabajador y en donde haya de prestar el servicio; la naturaleza del trabajo; la cuantía de la remuneración, su forma y periodos de pago; la estimación de su valor, en caso de que haya suministros de habitación y alimentación como parte del salario; y la duración del contrato, su desahucio y terminación. (Decreto ley 2663, Código sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 39).

Las empresas podrán, a su juicio y como control de identificación del personal que le preste servicios en sus distintas modalidades, expedirles a sus trabajadores, contratistas y su personal y a los trabajadores en misión un carné en donde conste, según corresponda, el nombre del trabajador directo, con el número de cédula y el cargo. En tratándose de contratistas el de las personas autorizadas por este o del trabajador en misión, precisando en esos casos el nombre o razón social de la empresa contratista o de servicios temporal e igualmente la clase de actividad que desarrolle. El carné deberá estar firmado por persona autorizada para expedirlo. (Decreto 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 40).

El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente. Si antes de la fecha del vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a treinta (30) días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente. No

obstante, si el término fijo es inferior a un (1) año, únicamente podrá prorrogarse sucesivamente el contrato hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año, y así sucesivamente. (Decreto 2663, Código Sustantivo del Trabajo. 2009, Artículo 46).

Contrato de aprendizaje es aquel por el cual un empleado se obliga a prestar servicio a un empleador, a cambio de que éste le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado, por un tiempo determinado, y le pague el salario convenido. (Decreto ley 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 81)

En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación. (Decreto ley 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009)

De acuerdo a los artículos anteriormente citados, al llevar a cabo un proceso de reclutamiento y selección de personal se deben tener en cuenta varios aspectos legales los cuales hay que priorizarlos y llevarlos a cabo dentro de los procesos administrativos de la empresa y seguidamente el área de Gestión Humana.

### **3. Informe de cumplimiento de trabajo.**

Este capítulo comprende las actividades desarrolladas con sus respectivos indicadores que dan validez a cada una de ellas como se muestra a continuación.

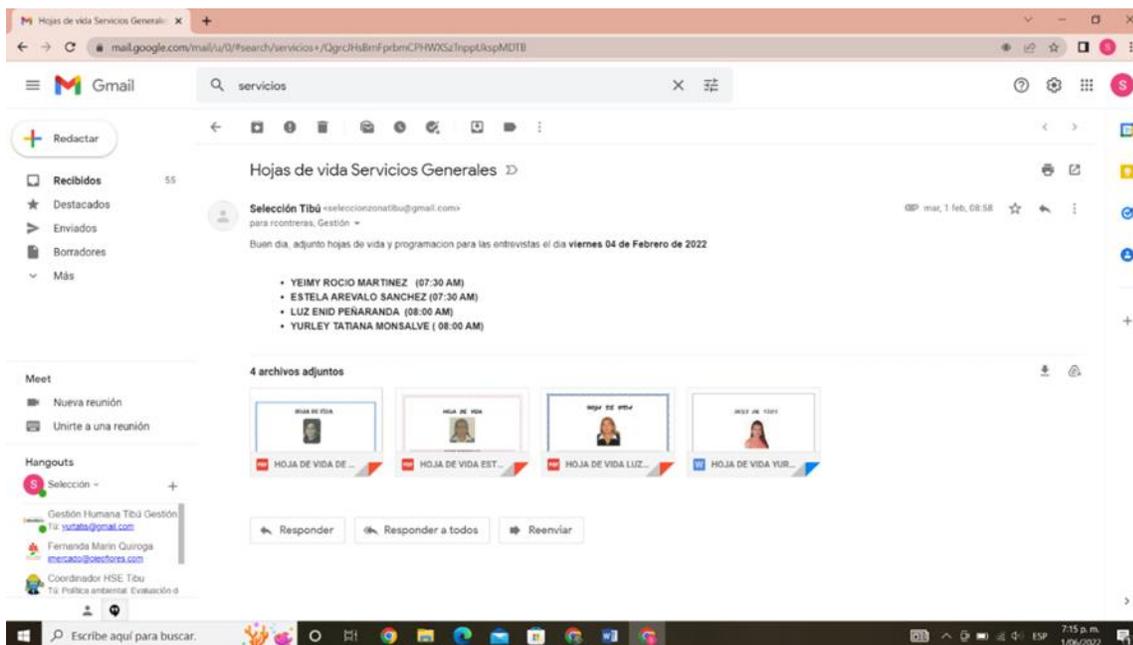
#### **3.1 Presentación de resultados.**

##### ***3.1.1 Primer objetivo. Apoyar el proceso administrativo para el reclutamiento y selección del personal.***

Para el desarrollo de este objetivo se establecieron las siguientes actividades:

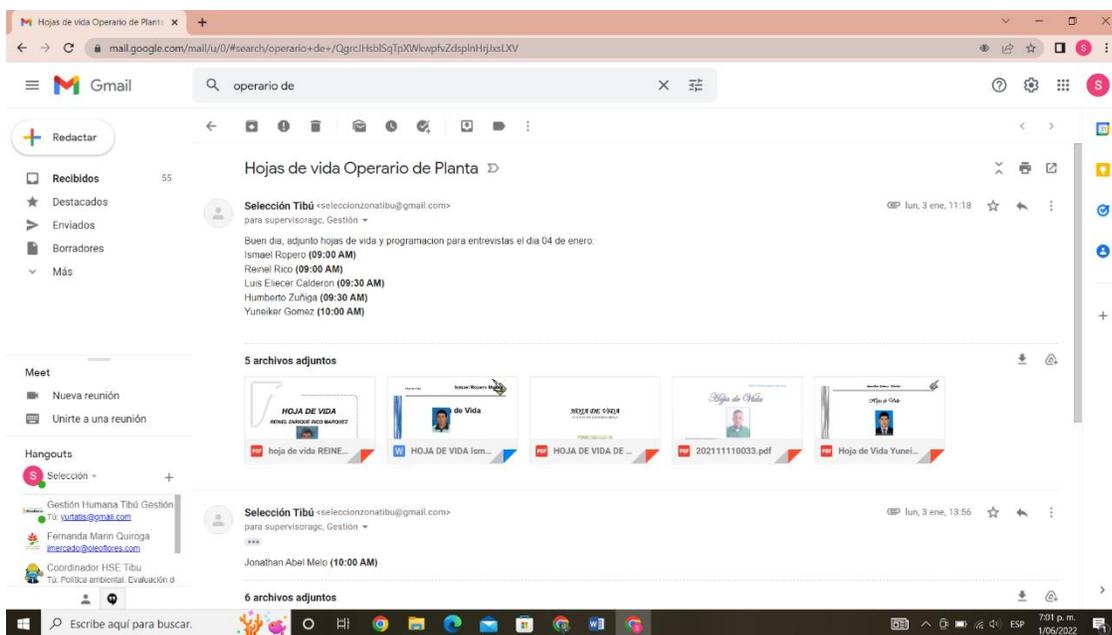
**Actividad 1. Filtrar hojas de vida para las vacantes disponibles.** Para realizar el filtro de hojas de vida se tiene en cuenta el perfil del cargo para el cual se ha solicitado la hoja de vida, es decir, los estudios requeridos, la experiencia y la ubicación de la persona; de esta manera de todas las hojas de vidas que son enviadas al correo se revisan de manera detallada para escoger a los candidatos los cuales serán enviados a entrevista de trabajo. Para este periodo de tiempo fueron publicadas las vacantes para operario de planta, servicios generales, inspector SST, mecánico, auxiliar en mantenimiento, electricista y trabajo social.

**Figura 2.** Hojas de vida servicios generales



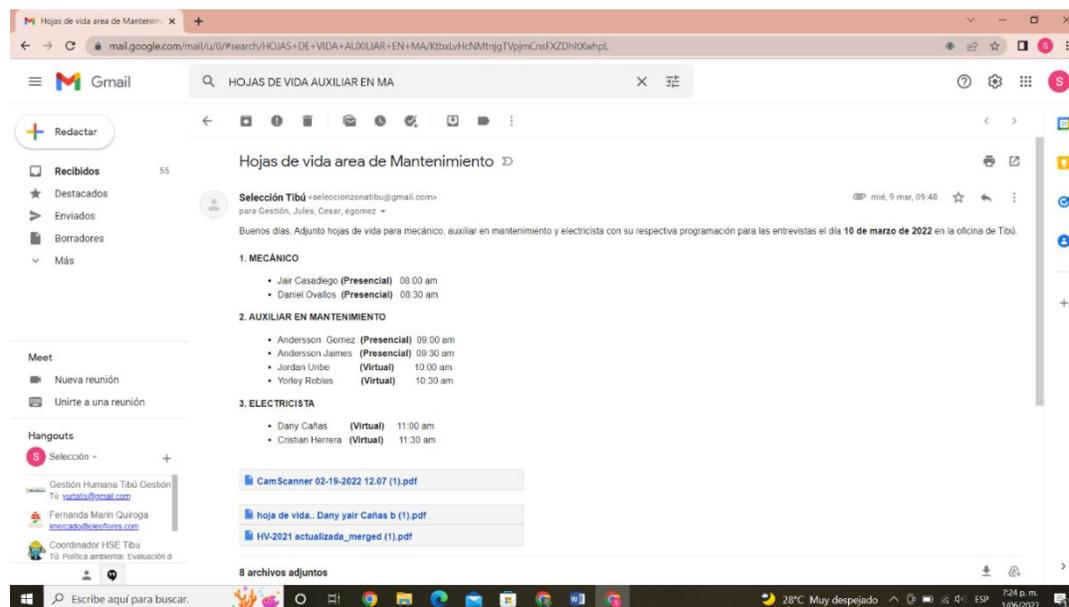
*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 3.** Hojas de vida Operario de planta



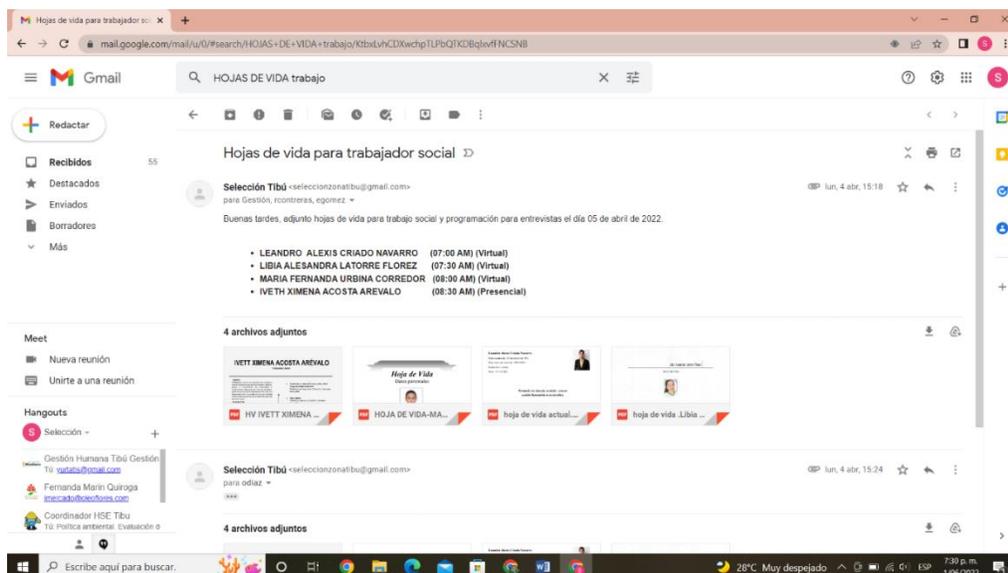
*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 4.** Hojas de vida área de mantenimiento

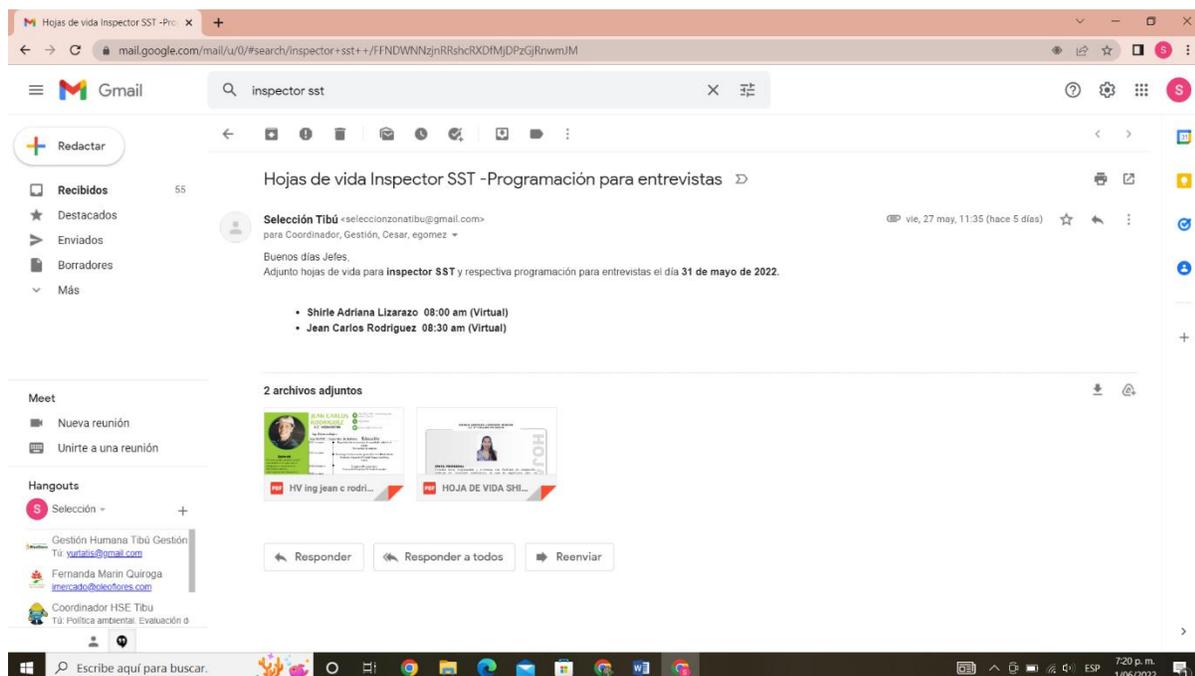


*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 5.** Hojas de vida trabajo social



*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 6.** Hoja de vida inspector SST

*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Actividad 2. Realizar llamadas telefónicas a los candidatos y proponer las condiciones para la vacante.** Una vez se filtran las hojas de vida se llama a los candidatos para proponer las condiciones de la vacante y verificar la residencia del candidato.

**Figura 7.** Llamadas realizadas

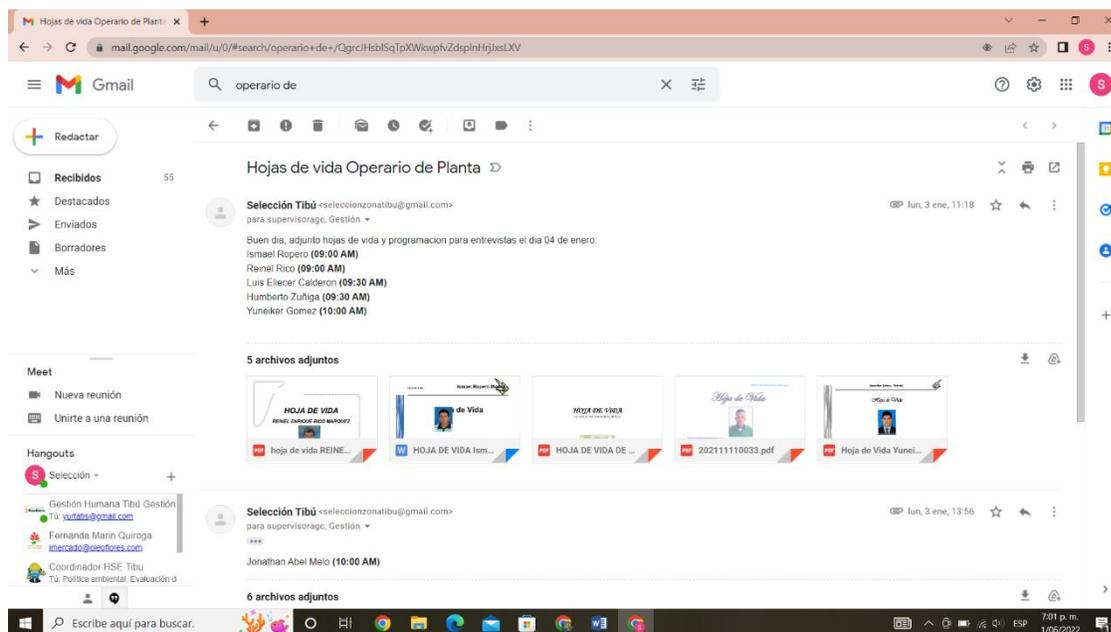


*Fuente:* Tomado de celular corporativo Gestión Humana

**Actividad 3. Organizar y programar a los jefes horario y fecha para las entrevistas.**

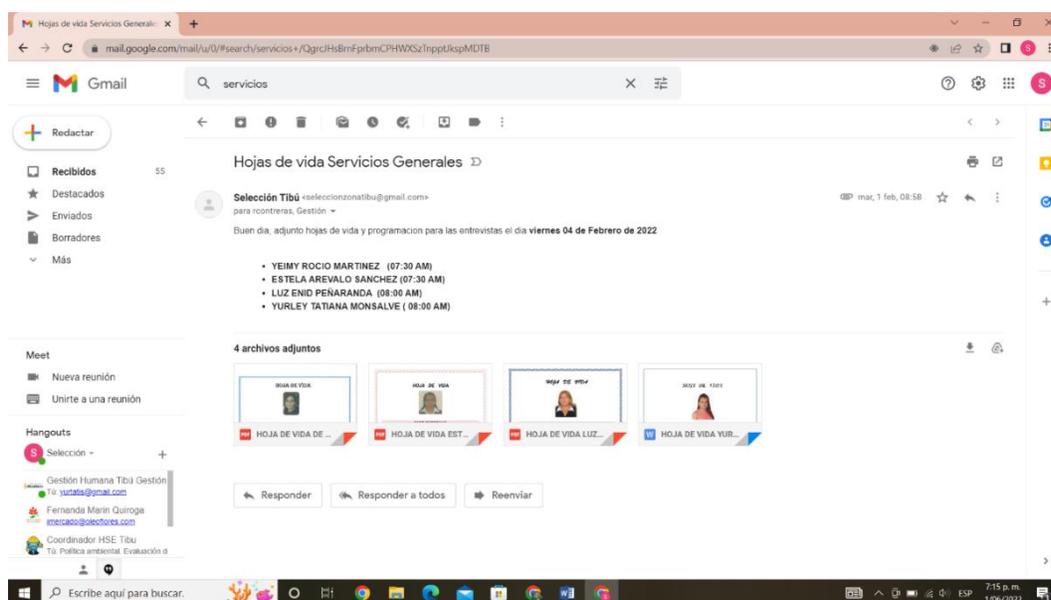
Teniendo la confirmación de los candidatos para seguir con el proceso se envía un correo a la coordinadora de Gestión Humana y demás jefes interesados en el proceso en el cual especifica la fecha, hora, modalidad, nombre y hoja de vida de los candidatos para realizar la respectiva entrevista.

**Figura 8.** Programación entrevistas operario de planta



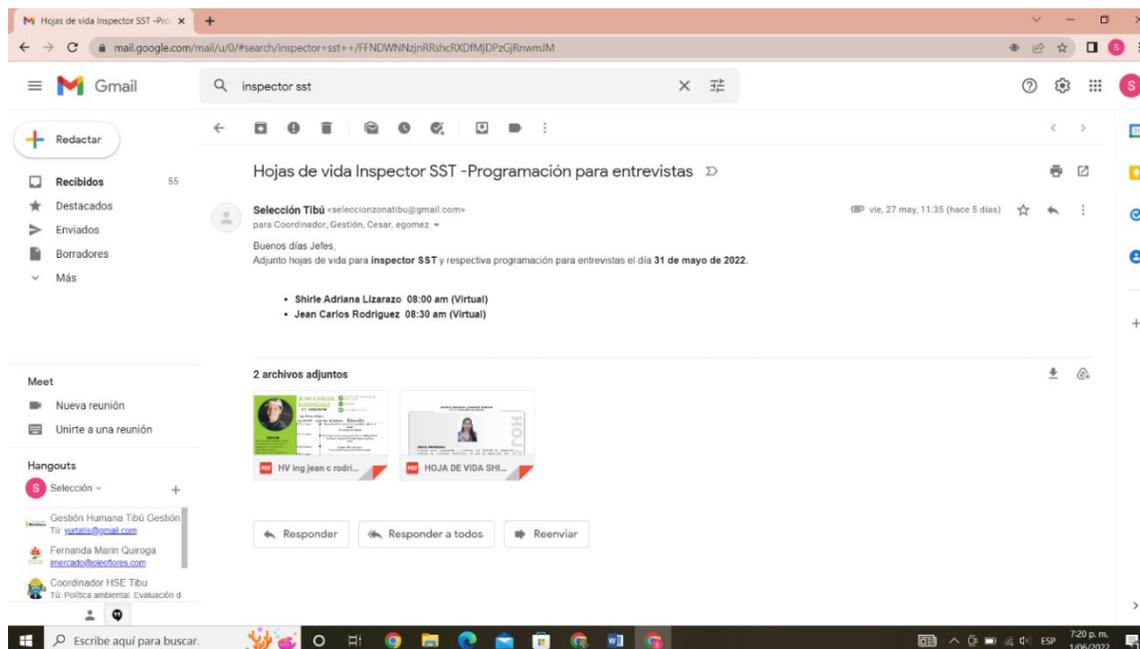
*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 9.** Programación entrevistas servicios generales



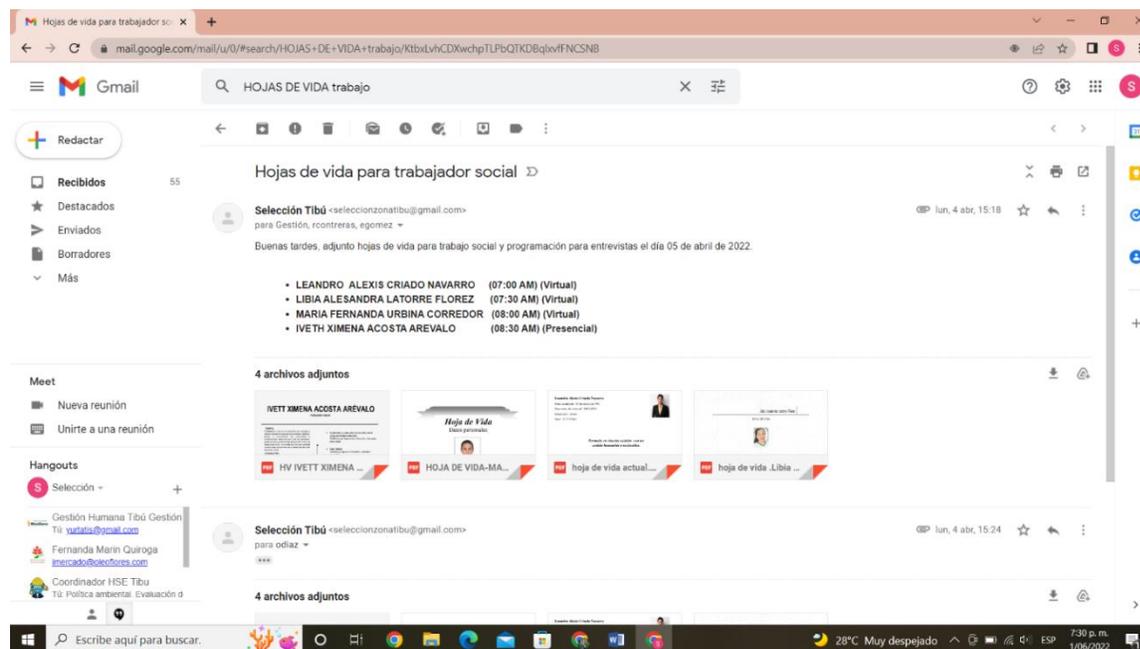
*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 10.** Programación entrevistas inspector SST



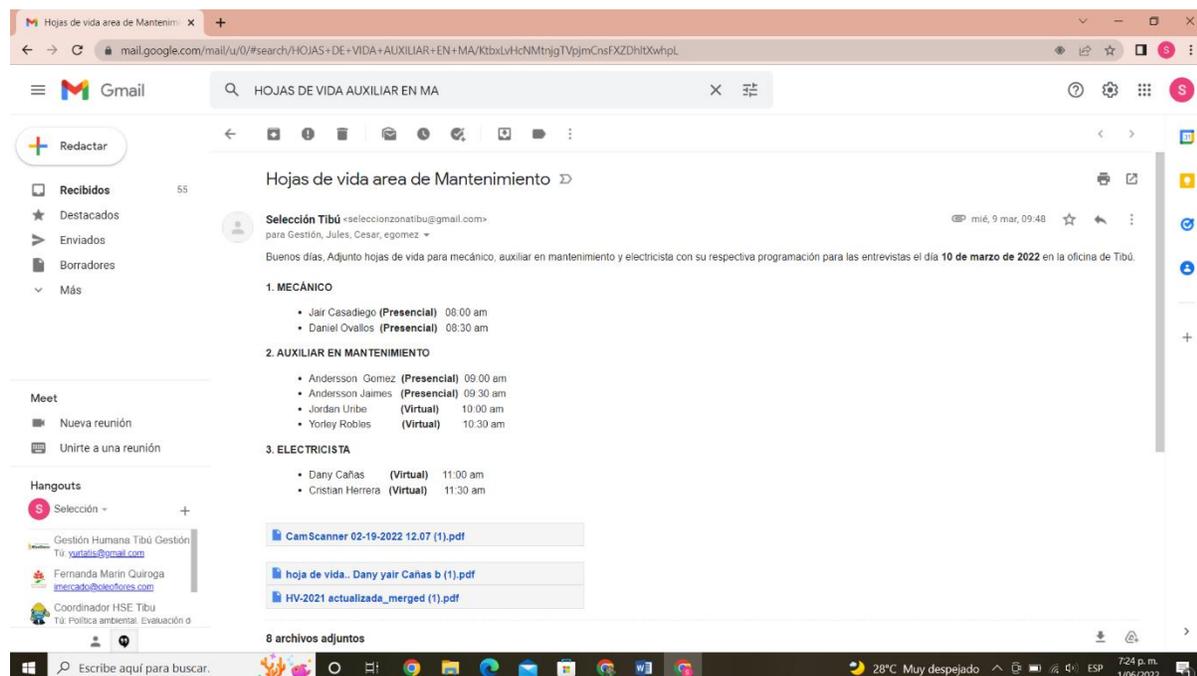
*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 11.** Programación entrevistas trabajo social



*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 12.** Programación entrevistas área de mantenimiento



*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

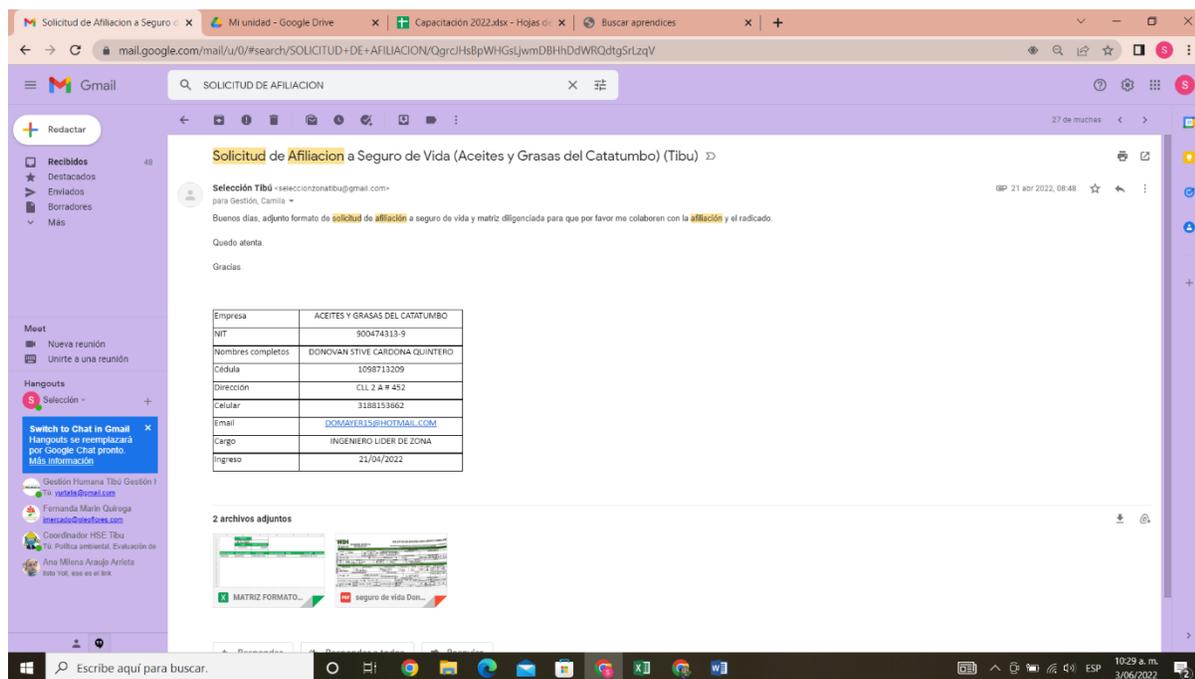
**Actividad 4. Apoyar el proceso de entrevistas.** En el proceso de entrevistas a los candidatos seleccionados, se realiza la entrevista por parte del jefe del área el cual está solicitando la vacante junto al área de Gestión Humana. En este periodo de tiempo se ha realizado el apoyo al área de Gestión Humana en el proceso de entrevistas modalidad virtual y presencial.

**Figura 13.** Entrevista

*Fuente: Tomado de Google Meet*

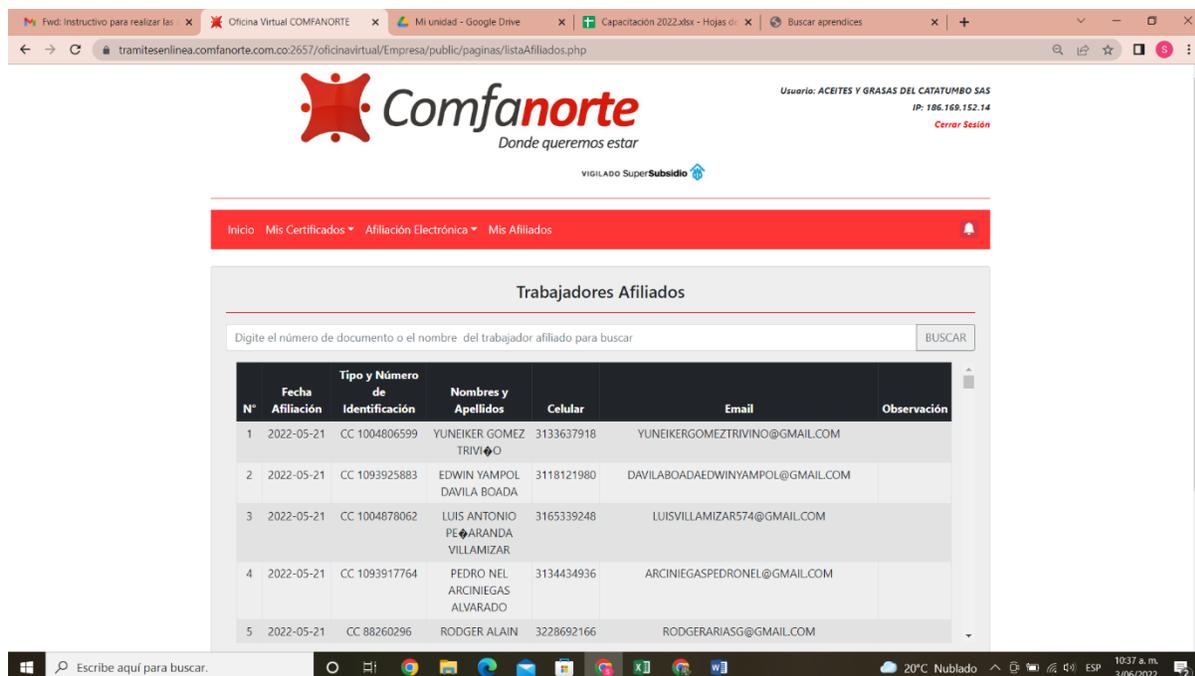
**Actividad 5. Realizar afiliación de nuevos trabajadores a Seguro de vida y caja de compensación.** Cada vez que ingresa un nuevo colaborador, se hace la solicitud de afiliación a Seguro de vida, esta solicitud se realiza a través de un correo en el cual se envía los datos del trabajador, el formato de afiliación diligenciado y firmado por el trabajador, cedula y una matriz de Excel con todos los datos requeridos; de igual manera se realiza la afiliación del trabajador a la caja de compensación (Comfanorte) llenando un formulario y adjuntando la copia de la cedula.

**Figura 14.** Solicitud de afiliación a seguro de vida



**Fuente:** Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Figura 15.** Afiliación a Caja de compensación (COMFANORTE)



**Fuente:** Tomado de <https://tramitesenlinea.comfanorte.com.co:2657/oficinavirtual/Empresa/public/paginas/listaAfiliados.php>

**Actividad 6. Realizar y archivar documentación de personal nuevo.** Cuando ingresa un colaborador nuevo se le solicita que presente la documentación requerida por la empresa según la lista de chequeo, de esta manera se organiza en una carpeta el archivo de la misma.

**Figura 16.** Lista de chequeo para la organización de hojas de vida

**LISTA DE CHEQUEO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL DIRECTO**

**Grupo Empresarial eoflores**

**Código:** F-01-034  
**Versión:** 11  
**Fecha de Aprobación:** 2011/03/02  
**Vigencia Hasta:** Marzo de 2013  
**Area:** Gestión Humana

**Cargos:** Operario 2  
**Centro de Costo:** 245 y Area: 2549101  
**Fecha de Ingreso:** 2011/12/14  
**Nombre:** Edwin Sanchez Moreno

**Apellido:** Sanchez  
**Apellido del Catastro:** del Catastro

**Importante:** Este formato diligenciado debe reposar en la carpeta del trabajador. Inicialmente se pone en un archivo de hojas de vida cuando se haya completado la totalidad de los documentos.

1. Documentos a Entregar por el Candidato Seleccionado		2. Documentos a Gestionar y Entregar por Gestión Humana		3. Documentos a Gestionar por Compensación y Beneficios		
Cantidad de Copias	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	SI	N/A	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	SI	N/A
1	Foto de vida (último diligenciado y actualizado con fotografía reciente)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Regulación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fotocopia de actas de nacimiento, matrimonio y DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Formulario de evaluación para contratación directa de personal en misión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Folio laboral Cedula (C4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Informe de lista de vacantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Fotocopia de licencia de conducción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verificación de referencias laborales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Boletín (Código Obligado para Accidentes de Trabajo) vigente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pruebas psicológicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Tarjetas de propiedad del vehículo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrevista para entrevista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Fotocopia de Cartas de Manipulador de Alimentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prueba física	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Certificado de manejo de Agroquímicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Informe final de selección	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Certificado de Trabajo Seguro en Alturas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Examen médico de ingreso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Fotocopia de diploma y acta de bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Formulario de inducción programada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Fotocopia de diploma y acta de grado de carrera técnica y profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Evaluación Psicológica Organizacional (SSI - Ambiental y Cultural)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Fotocopia de Diploma de Estudios Adicionales (Cursos, Especializaciones, Maestrías, Doctorados)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Registro de Documentos, Compensación y Aprobaciones de Empleados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Cuestionario para determinar posibles conflictos de interés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Validación y Contraste del SAGS/AFI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nombre de Candidato Seleccionado: Edwin Sanchez M. Firma: Edwin ca. 2013/05/27

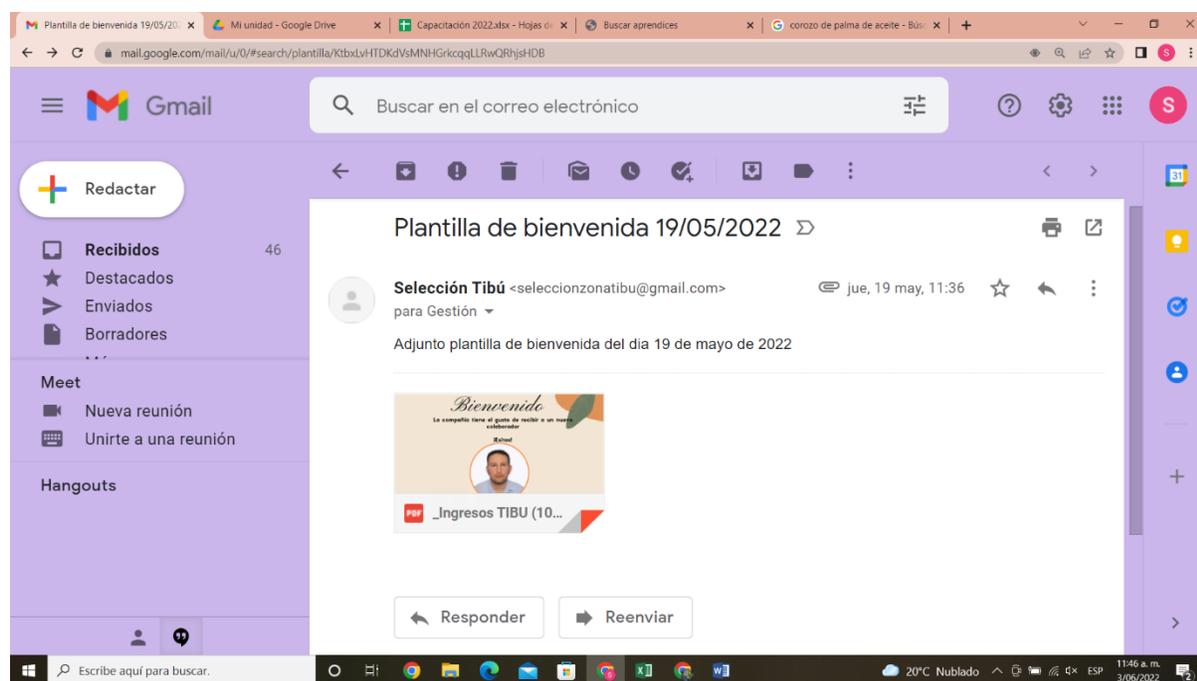
Nombre (Departamento Organizacional): Lorena Martínez Nombre (Compensación y Beneficios): Lorena Martínez  
Firma: Lorena Revisión (compensación): Lorena

**Figura 17.** Archivo Gestión Humana



**Actividad 7. Realizar plantilla de bienvenida de nuevos colaboradores.** El día en que ingresa el nuevo colaborador se realiza la plantilla de bienvenida con la foto, nombre y el cargo que va a ejercer el trabajador, esta plantilla se envía al correo de la coordinadora de Gestión Humana para que sea difundido por los grupos de WhatsApp

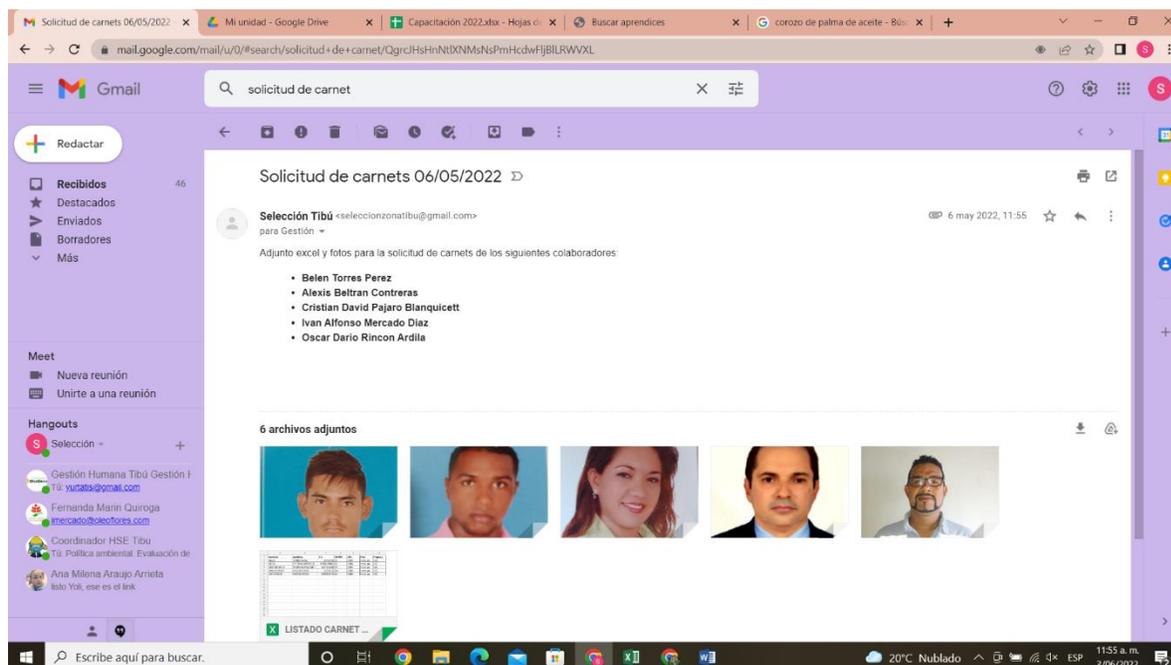
**Figura 18.** Plantilla de bienvenida a nuevo colaborador



*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Actividad 8. Realizar solicitud de carnet de identificación de la empresa para nuevos y antiguos trabajadores.** Para la solicitud de carnets para trabajadores nuevos y antiguo se envía un correo en el cual se adjunta una matriz en Excel con el nombre, número de identificación, grupo sanguíneo y ARL del trabajador, junto a esa matriz se anexa la foto del colaborador.

**Figura 19.** Solicitud de carnets



*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

### ***3.1.2 Segundo objetivo. Realizar el acompañamiento de cada actividad de bienestar que se realiza.***

Para el desarrollo de este objetivo se establecieron las siguientes actividades:

**Actividad 1. Apoyar las actividades de bienestar que realice el área de Gestión Humana.** El área de Gestión Humana es la encargada de realizar y gestionar actividades para el bienestar y calidad de vida laboral, para cada actividad se hace el acompañamiento previo y en el momento de la actividad.

**Figura 20.** Celebración día de la mujer



**Figura 21.** Entrega de detalle al mejor empleado del trimestre



**Figura 22.** Entrega de comisario



**Actividad 2. Realizar el seguimiento al plan de bienestar.** A nivel nacional se maneja una plantilla de seguimiento a las actividades de bienestar, donde se registra cada actividad de bienestar que realiza el área de Gestión Humana para sacar la cobertura y el indicador mensual.

**Figura 23.** Matriz de seguimiento actividades de bienestar

N°	Actividad	Objetivo	Eje	Mes	Fecha	Ejecución	Personal Programado	Personal Asistente	Cobertura	Costo Unitario	Costo Total
1	Día de la secretaria	Comemoración a nuestras empleadas	Integración Laboral	Abril	26/4/2022	Si	3	3	100%	\$ 25.000	\$ 75.000
4	Día del niño	Realizar actividad de celebración del Día del niño, brindando un espacio de aprendizaje y diversión en los niños	Calidad de Vida Personal y Familiar	Abril	30/4/2022	Si	143	143	100%	\$ 3.500	\$ 500.500
5	Celebración de cumpleaños	Realizar entrega de detalle a los cumpleaños en el mes	Calidad de Vida Laboral	Abril	29/4/2022	Si	15	15	100%	\$ 6.000	\$ 90.000
6	Jornada de Vacación	Realizar jornada de vacación para el personal	Calidad de Vida Laboral	Abril	9/4/2022	Si	37	27	73%	\$ -	\$ -
7	Mejor Trabajador del 1er Trimestre	Realizar entrega de detalle a trabajadores destacados en el 1er trimestre	Calidad de Vida Laboral	Abril	28/4/2022	Si	4	4	100%	\$ 9.000	\$ 36.000
8	Sentido de Pertenencia	Capacitación dinámica en ser	Calidad de Vida Laboral	Abril	23/4/2022	Si	50	45	90%	\$ 2.000	\$ 90.000
9	Pausas activas y entrega de detalles	Realizar con personal administrativo 5 minutos de pausas activas	Calidad de Vida Laboral	Mayo	2/5/2022	Si	43	43	100%	\$ 3.500	\$ 150.000
10	Día de la madre	Commemorar día de las madres	Integración Laboral	Mayo	6/5/2022	Si	8	8	100%	\$ 28.000	\$ 224.000
11	Día de la enfermera	Commemorar a nuestra enfermera	Integración Laboral	Mayo	12/5/2022	Si	1	1	100%	\$ 6.000	\$ 6.000
12	Baloterapia	Realizar con los empleados un espacio de ejercitación y mejoramiento físico	Calidad de Vida Laboral	Mayo	14/5/2022	Si	35	33	94%	\$ 1.000	\$ 33.000
13	Liderazgo	Capacitación dinámica en ser	Calidad de Vida Laboral	Mayo	14/5/2022	Si	65	56	86%	\$ 2.000	\$ 112.000
14	Entrega de cajas de aceite (Comensariato)	Realizar entrega de pedidos de aceite a los colaboradores (Comensariato)	Calidad de Vida Laboral	Mayo	20/5/2022	Si	51	51	100%	\$ -	\$ -
15	Celebración de cumpleaños	Realizar entrega de detalle a los cumpleaños en el mes	Calidad de Vida Laboral	Mayo	31/5/2022	Si	12	12	100%	\$ 6.000	\$ 72.000
16	Pausas activas y entrega de detalles	Realizar con personal administrativo 5 minutos de pausas activas	Calidad de Vida Laboral	Junio	3/6/2022	Si	43	43	100%	\$ 2.000	\$ 86.000
17	Comunicación	Capacitación dinámica en ser	Calidad de Vida Laboral	Junio	4/6/2022	Si	80	34	43%	\$ 2.000	\$ 68.000
18									#DIV/0!	\$ -	\$ -
19									#DIV/0!	\$ -	\$ -

Fuente: Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

### 3.1.3 Tercer objetivo. Diseñar un cronograma de capacitaciones y brindar apoyo logístico para el cumplimiento del plan capacitación aprobado por la empresa

Para el desarrollo de este objetivo se establecieron las siguientes actividades:

**Actividad 1. Organizar con cada jefe de área las capacitaciones que se van a realizar durante el primer semestre del año.** Al empezar el año se organiza con cada jefe el mapa de formación por área, registrando la capacitación que se va a realizar, la fecha planeada y cantidad de personas planeadas, al ser organizado el mapa de formación se empieza a llevar el seguimiento al cumplimiento sacando la cobertura y el indicador mensual para ser registrado en la matriz general de indicadores.

**Figura 24.** Mapa de formación y desarrollo

MAPA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO														
OBJETIVO: Medir el cumplimiento del Mapa de Formación														
SEDE: TIBÚ FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 27/5/2022														
No.	PROCESO QUE SOLICITA LA FORMACIÓN	ÁREA QUE RECIBE LA FORMACIÓN	CRITERIO DE IDENTIFICACIÓN FORMACIÓN	NIVEL DE FORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	OBJETIVO DE INFORMACIÓN	INTENSIDAD HORARIA	INDICADOR QUE DESEA IMPACTAR	GRUPO DE INTERÉS	CARGO	CANTIDAD DE PERSONAS PROGRAMADAS	FORMADOR	ENTIDAD O FORMADOR DEFINIDO	METODOLOGÍA
1	BIG	Campo	Proceso de certificación	Socialización	RSPD	Socializar el estándar RSPD	1	No aplica	Colaboradores	Operarios de campo, ingenieros agrónomos	40	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial
2	BIG	Extracción	Proceso de certificación	Socialización	Procedimiento Recepción y pesaje de materia prima	Socializar el procedimiento recepción y pesaje de fruta	30 min	No aplica	Colaboradores	Análisis de despachos, operarios de bodega	5	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial
3	BIG	Campo	Proceso de certificación	Socialización	Socialización procedimiento de AC, AP y OM	Socializar el procedimiento de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora	1	No aplica	Colaboradores	Operarios de campo, ingenieros agrónomos	30	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial
4	BIG	Campo	Proceso de certificación	Socialización	Procedimiento Evaluación de satisfacción del Cliente	Dar a conocer el procedimiento Evaluación de satisfacción del Cliente	1	No aplica	Colaboradores	Operarios de campo, ingenieros agrónomos	30	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial
5	BIG	Campo	Proceso de certificación	Capacitación	Política y objetivos de calidad con procesos productivos y de apoyo	Dar a conocer la política y objetivos de calidad con procesos productivos y de apoyo	1	No aplica	Colaboradores	Operarios de campo, ingenieros agrónomos	30	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial
6	BIG	Campo	Proceso de certificación	Socialización	Procedimiento de gestión del riesgo	Divulgar el procedimiento de gestión del riesgo a líderes de procesos	1	No aplica	Colaboradores	Operarios de campo, ingenieros agrónomos	30	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial
7	BIG	Campo	Proceso de certificación	Capacitación	Procedimiento de gestión del cambio	Dar a conocer el procedimiento de gestión del cambio	1	No aplica	Colaboradores	Operarios de campo, ingenieros agrónomos, Supervisores, inspectores	30	Interno	Ana Miana Araujo	Presencial

*Fuente:* Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Actividad 2. Registrar en la matriz de capacitaciones las capacitaciones que cada área realiza.** Se maneja una matriz para registrar las capacitaciones que se van realizando, de esta manera tener un control de la cantidad de personas asistentes a las capacitaciones programadas por cada área de la empresa, esto se hace por medio del formato de asistencia el cual se archiva en AZ.

**Figura 25. Matriz de capacitación 2022**

N°	ESTADO	Número de Identificación	Empresa	Área	Cargo	ENERO					RECEPCIÓN	
						CURSO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS NIVEL AVANZADO (ENTRENAMIENTO)	CAPACITACIÓN LIQUIDACION DE NOMINA	CURSO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS NIVEL AVANZADO (ENTRENAMIENTO)	CURSO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS NIVEL AVANZADO (ENTRENAMIENTO)	CAPACITACIÓN PROCEDIMIENTO BIOMÉTRICO		
1	ACTIVO	73135648	PROMOTORA HACIENDA LAS FLORES	ADMINISTRATIVO	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	10						
2	ACTIVO	37444136	CHACÓN HERNÁNDEZ SANDRA PATRICIA	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE CREDITOS	135					
3	ACTIVO	88288701	CANDELA GARCIA JUAN CARLOS	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	INGENIERO LIDER DE ZONA	135					
4	ACTIVO	88215600	CONTRERAS SILVA ROGER	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	SOSTENIBILIDAD	JEFE COMERCIAL AGRICOLA	57					
5	ACTIVO	85480846	RANGEL LOBO ELIAS	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	COORDINADOR AGRICOLA	170					
6	ACTIVO	77157877	HERRERA MEJIA JORGE LUIS	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	SERVICIOS GENERALES	OPERARIO 2	34					
7	ACTIVO	88275776	SANTANA ROJAS JHONATAN ALEXANDER	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	INGENIERO LIDER DE ZONA	164					
8	ACTIVO	85479883	JIMENEZ COPRAS RODOLFO CARLOS	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	INGENIERO LIDER DE ZONA	172					
9	ACTIVO	88237102	RIVERA VELOZ ALEXANDER	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	SOSTENIBILIDAD	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	43					
10	ACTIVO	1093755482	ONTIVEROS GARZA ROMEL RICARDO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	OPERADOR 1	42					
11	ACTIVO	1093912415	LOPEZ RODRIGUEZ SERGIO ANDRES	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	SUPERVISOR DE RECOLECCION Y COSECHA	171		1			
12	ACTIVO	79861224	CARRILLO PUENTES JUAN MIGUEL	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	INGENIERO LIDER DE ZONA	172					
13	ACTIVO	1090431817	CUADROS GALVIS ELIZABETH	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	BASCULA	ANALISTA DE DESPACHO Y FACTURACION	69					
14	ACTIVO	1094078626	AREVALO AREVALO JOSE LUIS	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	SUPERVISOR DE CAMPO	156					
15	ACTIVO	105267990	TAPIA BARRIOS EMIRIO ANDRES	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	ADMINISTRATIVO	COORDINADOR LOGISTICO	6					
16	ACTIVO	1093921417	ALBARRACIN AGUILAR FERNELY	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	ALMACEN	ALMACEN	41.10416667					
17	ACTIVO	1093919856	CATAÑO LOAIZA RUBEN DARIO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	OPERARIO 3	49.10416667		1			
18	ACTIVO	88026727	SALAMANCA MARTINEZ JHRO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	OPERARIO 3	37.0825		1			
19	ACTIVO	109234500	JIMENEZ RODRIGUEZ RUBEN DARIO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	MANUTENIMIENTO	TECNICO ESPECIALIZADO	40		1			
20	ACTIVO	1090478072	VEGA RODRIGUEZ ARLEY ANTONIO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	MANUTENIMIENTO	MECANICO	0					
21	ACTIVO	1098883516	RINCON ARDILA OSCAR DARIO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	OPERARIO DE CALDERA	89		1			
22	ACTIVO	1093914005	LOPEZ SALAZAR LUIS ENRIQUE	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	ALMACEN	OPERARIO 3 - GUADAFUADOR	36.10416667					
23	ACTIVO	88275246	ROPERIO PINO GIOVANNI	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	ADMINISTRATIVO	CONDUCTOR	38		1			
24	ACTIVO	9349428	RITIRO CARLOS OVIDIO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	JEFE OPERACION AGRICOLA	79					
25	ACTIVO	88251764	SAUREGU VILLAMZAR LEONEL	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	MANUTENIMIENTO	SOLDADOR	85				40	
26	ACTIVO	1090373389	CARREÑO RANGEL ALVARO	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	MANUTENIMIENTO	ELECTRICISTA	121		1	40		
27	ACTIVO	1094166700	BECERRA MENESES ALEIDER	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	OPERARIO 3	41					
28	ACTIVO	1090400851	TORRES RIVERA JESUS DAVID	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	BASCULA	OPERARIO DE BASCULA	74					
29	ACTIVO	1093014098	DAZA ORCOZ HECTOR ANDRES	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	CAMPO	SUPERVISOR DE CAMPO	118					
30	ACTIVO	1093910473	RODRIGUEZ AZALA ROBINSON	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	SUPERVISOR DE PRODUCCION	94.0825					2
31	ACTIVO	1090417978	ARFNAS ORTIGA IJAN RAMON	ACETES Y GRASAS DEL CATATUMBO	PRODUCCION	OPERARIO 2	44		1			

**Fuente:** Tomado de correo electrónico [seleccionzonatibu@gmail.com](mailto:seleccionzonatibu@gmail.com)

**Actividad 3. Apoyar el proceso de capacitaciones del área de Gestión Humana.** Se apoya al área de Gestión Humana en la logística de capacitaciones, es decir en toma de asistencia y evidencias y en casos particulares en dictar dichas capacitaciones.

**Figura 26.** Formato de asistencia a capacitaciones

**Grupo Empresarial Oleoflores**

REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN / DIVULGACIÓN DOCUMENTAL / ENTRENAMIENTO

Código: 7.001.008

Fecha de Actualización: 2022/05/08

Nombre de la Empresa: Oleoflores

Nombre y Primer Apellido de los Formadores (es):

1. **Comunicación**

2. **Oficina de Tribus**

3. **Maria Tania Ubeandía - Comfonaite**

4. **1 hora**

5. **1-2**

6. **4/16/22**

7. **07-08**

8. **Revisar a cada empleado en mejorar la comunicación dentro de la organización, permitiendo el desarrollo de sus habilidades, aprendiendo de los demás y compartiendo conocimientos en el área laboral.**

9. **AM**

10. **Capacitación**

11. **Entrenamiento**

12. **Divulgación**

13. **Otra**

14. **Calificación General del Curso**

Nº	NOMBRE Y PRIMER APELLIDO	CEDULA N°	CARGO	EMPRESA	FRMA	RESULTADO DE EVALUACIÓN
1	Danny Pinobetti	92537635	Supervisor	A-G-C	[Firma]	
2	Efraso Hill G.L.D.	1093913892	Operario 3	A.G.C.	[Firma]	
3	Jhon Sauro Rincón B.	88028592	Operario 3	A.G.C.	[Firma]	
4	Andrés Jimenez	91421903	O.P. 3	A.G.C.	[Firma]	
5	José M. Pérez	98028579	O.P. 3	A.G.C.	[Firma]	
6	Jeremías Hernández	1093759664	O.P. 3	A.G.C.	[Firma]	
7	Edum Lucado Hincapié	1007053953	O.P. 3	A-G-C	[Firma]	
8	Groceani Alonso C.	106683048	O.P. 3	A-G-C	[Firma]	
9	José C. Sandoza R.	1093912693	O.P. 3	A-G-C	[Firma]	
10	Michael Herrera	1015393655	O.P. 3	A.G.C.	[Firma]	
11	Jhonatan Santana Rojas	8823776	Ingeniero Zona	AGC	[Firma]	
12	Juan Carlos Cardona	88268701	Ingeniero Zona	A.G.C.	[Firma]	
13	Alfonso Contreras Silva	88215609	Ingeniero Zona	AGC	[Firma]	
14	Roberto Ave Cardona	1093715109	Ingeniero Zona	AGC	[Firma]	
15	Damian Garzon Merced	88.026.524	O.P. 3	AGC	[Firma]	

1. **Virtual - Meet**

Forma Facilitador(es) Entrenador (es)

### 3.1.4 Cuarto objetivo. Hacer reporte de indicadores mensualmente del área de GH para gerencia

Para el desarrollo de este objetivo se establecieron las siguientes actividades:

**Actividad 1. Registrar en el formato de registro correspondiente a las PQRSF recepcionadas diariamente.** A diario son recibidas PQRSF de los trabajadores de la empresa, en su mayoría son Peticiones, las cuales son registradas en un formato en físico y en la base de datos PQRSF.

**Figura 27.** Base de datos PQRSF colaboradores

Mes de solicitud	Fecha de solicitud	Nombre del Colaborador	Empresa	Área del colaborador	Categoría	Tipo de PQRSF	Descripción de PQRSF	Área responsable de la Solución de la PQRSF	Responsable de la Solución de la PQRSF	Fecha de envío de la PQRSF al Responsable de la Solución	Avance dado al colaborador (10 días)
Abril	1/4/2022	Alely Antonio Vega Rodriguez	Aceites y Grasas del Catatumbo	Mantenimiento	Nómina	Petición	Solicita certificación Laboral	Gestión Humana	Lorena Martinez	1/4/2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	4/4/2022	Jenifer Rincon Duran	Aceites y Grasas del Catatumbo	Servicios Generales	Nómina	Petición	Solicita colilla de pago 2Q Marzo 2022	Gestión Humana	Lorena Martinez	04-04-2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	5/4/2022	Javier Perez Avendaño	Aceites y Grasas del Catatumbo	Producción	Nómina	Petición	Solicita retro de Cesantías - Mejora de Vivienda	Gestión Humana	Andrea Rincon	07-04-2022	A los 2 días se le dio respuesta al colaborador
Abril	5/4/2022	Daniel Antonio Ovalles Perez	Aceites y Grasas del Catatumbo	Mantenimiento	Nómina	Petición	Solicita colilla de pago 2Q Marzo 2022	Gestión Humana	Lorena Martinez	05-04-2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	5/4/2022	Patricia Peña Perez	Aceites y Grasas del Catatumbo	SSTA	Nómina	Petición	Solicita certificación Laboral	Gestión Humana	Lorena Martinez	05-04-2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	6/4/2022	Brayan Antonio Contreras Perez	Aceites y Grasas del Catatumbo	Producción	Nómina	Petición	Solicita certificación Laboral	Gestión Humana	Lorena Martinez	06-04-2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	6/4/2022	Jose Esneider Duran Perez	Aceites y Grasas del Catatumbo	Logística	Nómina	Petición	Solicita certificación Laboral	Gestión Humana	Lorena Martinez	08-04-2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	18/4/2022	Christian Alely Camilo Niño	Aceites y Grasas del Catatumbo	Producción	Nómina	Petición	Solicita certificación Laboral	Gestión Humana	Lorena Martinez	18-04-2022	El mismo día se le da respuesta al colaborador
Abril	20/4/2022	Elias Rangeli Lobo	Aceites y Grasas del Catatumbo	Agronomía	Nómina	Petición	Solicita certificación Laboral	Gestión Humana	Lorena Martinez	21-04-2022	Se le hace entrega al día

*Fuente:* Tomado de correo electrónico [selecciononatibu@gmail.com](mailto:selecciononatibu@gmail.com)

**Actividad 2. Actualizar la matriz de reporte de indicadores con respecto a actividades de bienestar, capacitaciones, tramite de PQRSF y nivel de satisfacción de PQRSF.** Se maneja una matriz de reporte de indicadores en el cual se registra la cobertura de las actividades de bienestar, capacitaciones, tramite de PQRSF y nivel de satisfacción de PQRSF; este reporte de indicadores se lleva de manera mensual para ser presentado a gerencia cada mes.

**Figura 28.** Reporte de indicadores

Cobertura de Actividades de Bienestar		Cobertura de Actividades de Capacitación		Satisfacción de la Capacitación		Eficacia de la Formación		Trámite de PQRSF		Nivel de Satisfacción de PQRSF	
Mes / Sede	Tibu	Mes / Sede	Tibu	Mes / Sede	Tibu	Mes / Sede	Tibu	Mes / Sede	Tibu	Mes / Sede	Tibu
Enero	100%	Enero	100%	Enero	0%	Enero	0%	Enero	100%	Enero	100%
Febrero	100%	Febrero	100%	Febrero	0%	Febrero	0%	Febrero	100%	Febrero	100%
Marzo	100%	Marzo	100%	Marzo	0%	Marzo	0%	Marzo	100%	Marzo	95%
Abril	100%	Abril	100%	Abril	0%	Abril	0%	Abril	100%	Abril	100%
Mayo	97%	Mayo	83%	Mayo	0%	Mayo	0%	Mayo	100%	Mayo	100%
Junio	43%	Junio	11%	Junio	0%	Junio	0%	Junio		Junio	
Julio		Julio		Julio		Julio		Julio		Julio	
Agosto		Agosto		Agosto		Agosto		Agosto		Agosto	
Septiembre		Septiembre		Septiembre		Septiembre		Septiembre		Septiembre	
Octubre		Octubre		Octubre		Octubre		Octubre		Octubre	
Noviembre		Noviembre		Noviembre		Noviembre		Noviembre		Noviembre	
Diciembre		Diciembre		Diciembre		Diciembre		Diciembre		Diciembre	

Fuente: Tomado de correo electrónico [seleccionatibu@gmail.com](mailto:seleccionatibu@gmail.com)

#### **4. Diagnostico final.**

Dentro de los aspectos significativos durante esta etapa de aprendizaje resalto y admiro el gran trabajo en equipo que llevan conjuntamente las áreas de la empresa y en la que he sido asignada, mi jefe inmediata Lorena Martínez ha estado presta a orientarme y apoyarme en los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa y del área de Gestión Humana, también he contado con el apoyo de jefes de otras áreas y de mis compañeras de trabajo.

A través del desarrollo de la pasantía he vivido una etapa de aprendizaje muy significativa que ha fortalecido mis conocimientos en temas que no conocía, he potenciado mi habilidad para la comunicación con las personas, lo que me ha permitido ser más sociable y brindar información de manera clara y concisa; también he aprendido en temas de manejo de Excel y bases de datos creadas en este lo que me ha permitido ser más eficiente en la realización de diversas actividades y por ultimo he aprendido un poco más acerca de los procesos que se llevan en el área de gestión humana inherentes a contratación de personal lo que no solo me hace crecer profesionalmente sino también personal.

De igual manera sigo nutriendo mi inteligencia emocional respecto a la toma de decisiones, atención al personal y trabajo en equipo, los cuales requieren de paciencia, tolerancia y empatía.

## **5. Conclusiones.**

Cabe resaltar la importancia de llevar a cabo un buen proceso de selección y reclutamiento de personal cuando así la empresa lo requiera, ya que eso se verá reflejado en los procesos que se van a realizar en la misma, haciendo que esta sea efectiva.

Es importante que se lleven a cabo las actividades de bienestar dentro de las organizaciones, puesto que es un factor motivante hacia los colaboradores, es decir que se sientan recompensados y motivados a seguir haciendo las cosas de la mejor manera.

Es indispensable brindar formación a cada trabajador sobre sus labores diarias dentro de la empresa, ya que esto ayuda a que tenga más conocimientos y por ende este más formado en su profesión.

Por último, es importante llevar registro de los indicadores mensual para realizar un reporte y presentarlo a gerencia, de esta manera se aprueban presupuestos y demás actividades.

### **Recomendaciones.**

A continuación, se enumeran una serie de recomendaciones cuya implementación es sumamente importante para mejorar los procesos inherentes al área de Gestión Humana:

- Capacitarse en temas de administración de talento humano para reclutar personal idóneo en los puestos de trabajo requeridos.
- Gestionar mayor número de actividades de bienestar para contribuir en la inteligencia emocional y motivación de los colaboradores.
- Realizar más capacitaciones al personal para que este se encuentre más preparado en el ámbito profesional y personal.
- Llevar registro de cobertura e indicadores respecto a diferentes factores que se presentan en la organización

## Referencias

Carazo, J. (8 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-seleccion.html>

Cortés, N. (26 de Mayo de 2021). *GeoVictoria*. Obtenido de

[https://www.geovictoria.com/cl/recursos-humanos/que-es-la-capacitacion-laboral-algunos-](https://www.geovictoria.com/cl/recursos-humanos/que-es-la-capacitacion-laboral-algunos-alcances/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20laboral%20tiene%20m%C3%BAltiple%20desempe%C3%B1o%20en%20el%20trabajo%20actual.)

[alcances/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20laboral%20tiene%20m%C3%BAltiple%20desempe%C3%B1o%20en%20el%20trabajo%20actual.](https://www.geovictoria.com/cl/recursos-humanos/que-es-la-capacitacion-laboral-algunos-alcances/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20laboral%20tiene%20m%C3%BAltiple%20desempe%C3%B1o%20en%20el%20trabajo%20actual.)

Cuartin, A. (24 de Noviembre de 2020). *Lemontech Blog*. Obtenido de

<https://www.youtube.com/watch?v=Ge4AKbnr6ME&list=Rdf4cepDymzpl&index=3>

*Decreto 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 40.* (s.f.). Obtenido de

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

*Decreto 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 46.* (s.f.). Obtenido de

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

*Decreto ley 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009.* (s.f.). Obtenido de

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

*Decreto ley 2663, Código sustantivo del trabajo, 2009, Artículo 29.* (s.f.). Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

*Decreto ley 2663, Código sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 39.* (s.f.). Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

*Decreto ley 2663, Código Sustantivo del Trabajo, 2009, Artículo 81.* (s.f.). Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

Isaza, J. (s.f.). *Webnode*. Obtenido de [https://jagudeloc.webnode.es/\\_files/200000327-13fe514f64/1%20A.%20Conceptos%20B%C3%A1sicos.pdf](https://jagudeloc.webnode.es/_files/200000327-13fe514f64/1%20A.%20Conceptos%20B%C3%A1sicos.pdf)

Peiró, R. (1 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-reclutamiento.html>

Perez, J., & Merino, M. (2015). *Definicion.De*. Obtenido de <https://definicion.de/agroindustria/>

Pérez, O. (13 de Julio de 2021). *PEOPLENEXT*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>

Quiroa, M. (10 de Marzo de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/bienestar-laboral.html>

Sánchez, J. (2 de Diciembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>