



Propuesta para fortalecer las competencias técnicas del personal operativo desde el departamento de talento humano de la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Proyecto de Investigación

Luisa Fernanda Hernández Barrios
CC 1098738914

Carlos Arturo Aragón Peñaloza
CC 1096208542

Genny Milena García López
CC 28151430

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial – Virtual
Bucaramanga 27-04-2023



Propuesta para fortalecer las competencias técnicas del personal operativo desde el departamento de talento humano de la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Proyecto de Investigación

Luisa Fernanda Hernández Barrios

CC 1098738914

Carlos Arturo Aragón Peñaloza

CC 1096208542

Genny Milena García López

CC 28151430

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Gestión Empresarial**

DIRECTOR

Luz Marina Rueda Rueda, Mg.

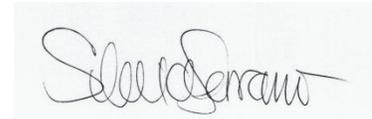
Grupo de investigación – E-INNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial – Virtual
Bucaramanga 27-04-2023**

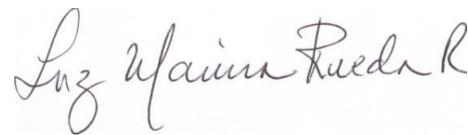
Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
para optar al título de Tecnólogo en Gestión Empresarial
según acta del Comité de Trabajo de Grado
número 05 del día 17 del mes de abril del año 2023

Evaluador: Silvia María Serrano Serrano



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Esta monografía la dedico a mis padres Oriosto Hernández y Mireya Barrios que con su esfuerzo me han permitido cumplir una meta más. A mi familia por la motivación que día a día me dan y por acompañarme en tantas noches de desvelo. Dedico también esta monografía a la memoria de mi abuela Graciela Barrios y María Luisa Duran porque sin ellas tal vez no hubiera podido empezar mi carrera.

Luisa Fernanda Hernández Barrios

Dedico esta monografía a mis padres Luz Stella Peñaloza Barraza y Arturo Aragón Serna que con su apoyo incondicional he podido cumplir un propósito más. A mi esposa Diana Yunueth Mejía Hoyos y a mis hijos Karla Lidsay Aragón Mejía y Paulo Sain Aragón Mejía, los cuales son mi motivación de todos los días y han estado conmigo en cualquier situación sea buena o mala. También quiero dedicar esta monografía a mis hermanos y familiares que se preocupan por mí y se alegran por mis logros y a mis seres que ya partieron y desde el cielo me apoyaron.

Carlos Arturo Aragón Peñaloza

Este trabajo está dedicado a mis hijos Andrés Thomas y Gabriel que son mi mayor motor, el ser buen ejemplo me ha motivado a ser mejor cada día y decirles que nunca es tarde para cumplir sus sueños, y el aprendizaje es lo que nos lleva a ser mejores.

Genny Milena García López

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los compañeros que me han ayudado en el proceso, a mis padres y amigos y a todas las personas que me han ayudado de manera desinteresada, a mi madre y mi padre querido por ser mi compañía cada día y por consentirme cada vez que me sentía frustrada y cansada después de un largo día de trabajo y clase. Agradezco a mi directora de proyecto que gracias a sus correcciones y los consejos que nos han dado, podemos hoy terminar este trabajo junto a mis compañeros Genny García y Carlos Arango.

Luisa Fernanda Hernández Barrios

Quiero agradecer a Dios y a las personas que han sido de ayuda en el proceso, a los compañeros de grupo, amigos, a mi esposa por ser gran apoyo y a mis hijos por ser mis motores, a mis padres que son un apoyo incondicional y único. Mi familia es la razón y la fuerza de dar lo mejor de mi cada día. Agradezco a mis directores de proyecto que gracias a sus correcciones y consejos que nos dieron, podemos hoy terminar este trabajo junto con mis compañeras Luisa Fernanda Barrios Hernández Y Genny Milena García López.

Carlos Arturo Aragón Peñaloza

Agradezco a mi esposo Juan Cuevas por su apoyo incondicional para cumplir esta meta. A mis amados padres Francisco García y Carmen López, por el apoyo. A mi hermano Yesid García por estar pendiente y su apoyo para iniciar con este sueño.

Genny Milena García López

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	11
INTRODUCCIÓN.....	12
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. ESTADO DEL ARTE	18
2. MARCO REFERENCIAL.....	22
2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. ÁREA DEL TALENTO HUMANO	22
2.1.2. SELECCIÓN POR COMPETENCIAS	22
2.1.3. EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO	23
2.1.4. LA GESTACIÓN ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS	23
2.1.5. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO EN LAS EMPRESAS	23
2.1.6. NIVEL ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS.....	24
2.1.7. TEORÍA CLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	24
2.1.8. TEORÍA MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL T.H.	24
2.1.9. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN	25
2.1.10. ENFOQUE INNOVADOR DEL DEPARTAMENTO DE T.H.....	25
2.2. MARCO LEGAL	25
2.2.1. ARTÍCULO 1. CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.....	26
2.2.2. LEY 909 DE 2004. ARTICULO 5	26
2.2.3. LEY 909 DE 2004 – ARTICULO 57	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	27
2.3.1. CONDICIONES ACTUALES.....	27
2.3.2. DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	27
2.3.3. ESTIMACIÓN DE LAS DEBILIDADES	27
2.3.4. FUNCIONES LABORALES	28
2.3.5. GESTIÓN ORGANIZACIONAL	28
2.3.6. MANUAL DE FUNCIONES	28
2.3.7. MATRIZ MEFE	29
2.3.8. MATRIZ MEFI	29

2.3.9.	MEJORAMIENTO	29
2.3.10.	NIVEL ORGANIZACIONAL.....	29
2.3.11.	PROCESOS DE RECLUTAMIENTO.....	30
3.	<u>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</u>	<u>31</u>
3.1.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.2.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.3.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.4.	TÉCNICAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	32
3.2.	POBLACIÓN	33
4.	<u>DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>34</u>
4.1.	DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.....	34
4.2.	PROPUESTA SOBRE FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL OPERATIVO DESDE EL DPTO. DE TALENTO HUMANO.....	35
4.3.	SOCIALIZACIÓN A LOS DIRECTIVOS DE LA PROPUESTA DE FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL OPERATIVO.....	35
5.	<u>RESULTADOS</u>	<u>37</u>
5.1.	DIAGNÓSTICO SOBRE LAS CONDICIONES ACTUALES	37
5.1.1.	CONTEXTO DE LA EMPRESA ANS COMUNICACIONES S.A.S.	37
5.1.2.	MISIÓN DE LA EMPRESA ANS COMUNICACIONES S.A.S.	38
5.1.3.	VISIÓN DE LA EMPRESA ANS COMUNICACIONES S.A.S.....	38
5.1.4.	LOGO DE LA EMPRESA ANS COMUNICACIONES S.A.S.	39
5.1.5.	RESUMEN EJECUTIVO DE LA EMPRESA ANS COMUNICACIONES S.A.S.....	39
5.1.6.	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	40
5.1.7.	INFORMACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	42
5.1.8.	INFORMACIÓN SOBRE EXPERIENCIA Y COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES	44
5.1.9.	CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	49
5.1.10.	REALIZACIÓN DE LA MATRIZ MEFI	50
5.1.11.	CONCLUSIONES DE LA MATRIZ MEFI	53
5.1.12.	REALIZACIÓN DE LA MATRIZ MEFE	54
5.1.13.	CONCLUSIONES DE LA MATRIZ MEFE.....	55
5.2.	PROPUESTA SOBRE FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL OPERATIVO DESDE EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	56
5.2.1.	DESIGNACIÓN DEL DEPARTAMENTO T.H.....	56
5.2.2.	POLÍTICAS DE INDUCCIÓN SOBRE EL DEPARTAMENTO DE T.H.....	56
5.2.3.	PROPUESTA DE LOS CARGOS DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO T.H.	57
A)	<u>CONOCIMIENTO Y FORMACIÓN EN: CURSO AVANZADO DE TRABAJO SEGURO EN ALTURAS, SEGURIDAD EN RIESGO ELÉCTRICO, FOMENTO DE</u>	

<u>TRABAJO SEGURO, RETIE, FIBRA ÓPTICA, CABLEADO ESTRUCTURADO, REDES INALÁMBRICAS, ATENCIÓN AL CLIENTE.....</u>	<u>62</u>
5.2.4. PROPUESTA DE ORDEN JERÁRQUICO DEL DEPARTAMENTO DE T.H.....	64
5.3. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....	65
5.3.1. REUNIÓN CON LOS DIRECTIVOS Y TRABAJADORES	65
5.3.2. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	67
6. CONCLUSIONES.....	68
7. RECOMENDACIONES.....	70
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
9. APENDICES.....	78
10. ANEXOS.....	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la empresa.....	39
Figura 2. El rango de su edad se encuentra entre.....	40
Figura 3. Indique su género.....	40
Figura 4. Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa	41
Figura 5. ¿Conoce usted el Manual de funciones de su cargo?.....	42
Figura 6. ¿Qué cargo ocupa actualmente en la empresa?	42
Figura 7. ¿Tiene claro cuáles son sus funciones de acuerdo a su cargo?	43
Figura 8. ¿En el momento en el que ingresó a la empresa le dieron instrucciones específicas acerca de sus funciones?	44
Figura 9. ¿Alguna vez han realizado actividades que crean que no corresponde a su cargo?	45
Figura 10. ¿Le han realizado reinducción a su cargo?.....	45
Figura 11. ¿Considera usted que la inducción o reinducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?	46
Figura 12. ¿Realiza la empresa capacitaciones de acuerdo a las funciones de su cargo?47	
Figura 13. . ¿Cómo se siente acerca de la información que recibe?.....	47
Figura 14. ¿Qué tan importante es capacitarse para su empresa?.....	48
Figura 15. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿es un gasto o una inversión?	49
Figura 17. Portada del manual de funciones departamento T.H.	57
Figura 18. Presentación de la propuesta.	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Acciones primer objetivo específico</i>	34
Tabla 2. <i>Acciones Segundo Objetivo Específico</i>	35
Tabla 3. <i>Acciones segundo objetivo específico</i>	35
Tabla 4. <i>Matriz MEFI, Factores internos claves</i>	52
Tabla 5. <i>Matriz MEFE, empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.</i>	54
Tabla 6. <i>Manual de las funciones director departamento T.H.</i>	58
Tabla 7. <i>Manual de funciones – Auxiliar departamento de talento humano</i>	60
Tabla 8. <i>Manual de funciones – Soporte Técnico</i>	62

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación propone el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal operativo desde el departamento de talento humano en la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S., para ello se realizó un diagnóstico sobre las condiciones del área analizada, evidenciando el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa.

El resultado de la investigación sobre el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal operativo desde talento humano para la empresa ANS Comunicaciones en Bucaramanga, se da a conocer la problemática que se evidencia en la empresa en su recuperación absoluta y esto se puede lograr siguiendo con exactitud cada una de las estrategias planteadas por talento humano y así mismo sobre el comportamiento de cada uno de los administradores y también de los trabajadores de la organización, de igual forma se espera colaboración de parte de administración, contratación y líderes de la empresa.

La metodología usada fue de forma descriptiva con énfasis analítico, ya que contiene la recopilación de la información por medio de las matrices MEFI y MEFE. Se logra concluir con la respectiva propuesta de apoyo sobre el modelo de la gestión y con el fin de presentar los factores derivados del grupo de dimensión como lo es el talento humano, bajo las condiciones laborales y también productivas, se espera que con la información desarrollada se cumpla con cada uno de los resultados de la investigación y sea publicada y compartida a las Unidades Tecnológicas de Santander UTS, para fortalecer el rendimiento investigativo y siendo de apoyo en los aportes de fortalecer las empresas del sector analizado.

PALABRAS CLAVE. Administrativa, humano, matrices, propuesta y reestructuración.

INTRODUCCIÓN

La empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. es un grupo empresarial encargado del desarrollo y suministro de soluciones innovadoras sobre los respectivos servicios de la comunicación, la energía y de los sistemas inteligentes, acercando a los hogares, a la comunidad y empresas. Sin embargo, requiere de apoyo empresarial para que el departamento de talento humano pueda realizar la actualización de manuales y capacitaciones de acuerdo con la necesidad de los trabajadores y de los proyectos.

Cada análisis sobre los procesos que se realizan sobre el departamento de talento humano, debe ser reflexivo ante el paso a paso, ya que este proceso tiene un enfoque principalmente con los trabajadores, quienes son el componente fundamental de las empresas, así mismo como los respectivos objetivos de las estrategias para el mejoramiento del departamento, cada apoyo es de influencia en cada uno de los procesos empresariales, puesto que cada organización debe hacer uso adecuado de los recursos, ante una forma eficiente y eficaz (Sánchez, 2022).

La presente investigación está compuesta por secciones, donde la primera presenta el planteamiento del problema actual y los componentes de la mismas, dando así la necesidad sobre la elaboración de la temática, los objetivos planteados, teniendo en cuenta que los específicos resaltan la labor principal de la investigación. Así mismo la sección dos se apoya en los marcos referenciales, los cuales son teórico, legal y conceptual, donde las diversas teorías son un refuerzo para la temática.

De acuerdo con la entrega adecuada del actual proyecto de investigación es evidente la necesidad de actualizar los manuales de funciones del personal operativo desde el departamento de Talento Humano en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. en la ciudad de Bucaramanga, usando como base los conceptos y las teorías que se conocen sobre la gestión humana de una empresa. Es por ello por lo que se realiza un diagnóstico sobre las condiciones actuales de las funciones laborales, el nivel organizacional y procesos de reclutamiento por medio de una encuesta la cual es realizada en formato digital, dando como resultado el análisis de las matrices MEFI y MEFÉ, para la estimación de las fortalezas y debilidades laborales.

En seguida se diseña una propuesta sobre fortalecer las competencias técnicas del operativo y la actualización de los manuales de funciones de los cargos operativos de acuerdo con los proyectos de la organización desde el departamento de talento humano, para establecer las directrices orientadas al cumplimiento de cada uno de los procesos y objetivos de la organización. Finalmente, a través de información obtenida se socializa con los directivos y trabajadores la propuesta, permitiendo el planteamiento de las alternativas que tiene la actualización de manuales de funciones y capacitaciones para el personal desde el departamento de talento humano para la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S.

El método empleado para lograr la solución del problema fue descriptivo. Este método permite conocer las relaciones esenciales con el fin de dar respuesta a una investigación y problemática que no logra ser observada directamente, el método descriptivo cumple con las funciones de interpretación conceptual de los datos encontrados, teniendo en cuenta el apoyo de las teorías, se crean condiciones que dan característica a los resultados y las conclusiones confiables para así resolver los problemas (Álvarez y Barreda, 2020).

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. está orientada a lograr soluciones de innovación y servicio de comunicación, de energía y asistencia de sistemas inteligentes que unen a los hogares, empresas y comunidades a las nuevas formas tecnológicas de trabajar y vivir el día a día. Sin embargo, se han venido presentado falencias en la actualización de los manuales de funciones de los cargos operativos de acuerdo con los proyectos de la organización y capacitaciones de estos.

Actualmente la empresa comenzó a afrontar una problemática desde cuando se inicia la contratación de los trabajadores debido a la falta de actualización de los manuales de funciones del personal técnico operativo en la organización desde el departamento de talento humano. Los nuevos proyectos vienen con nuevos requisitos que aun así no son claros para recopilar las competencias que debe cumplir el personal y las funciones y responsabilidades que deberán ejercer para esos proyectos, adicional no hay claridad si los manuales de funciones que existentes cumplen o no con las nuevas exigencias de los nuevos proyectos.

La empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. diariamente busca la forma de diseñar estrategias para mejorar y crecer laboralmente en el sector de las comunicaciones con el apoyo del departamento de Talento Humano y su compromiso, ya que permite que esta evolucione de manera constante y satisfactoriamente para beneficio de la empresa y los trabajadores, aunque es necesario que la empresa establezca ambientes de trabajo abiertos y participativos, permitiendo la confianza laboral en niveles de liderazgo y mandato.

La dirección de talento humano hacer parte de un nivel de direccionamiento en las organizaciones, las cuales, teniendo en cuenta las estrategias de la dirección estratégica y siendo esta un apoyo en definir el futuro y los objetivos que espera alcanzar la empresa, sin duda es un aspecto fundamental donde el capital humano se vuelve necesario en el cumplimiento de los objetivos de la organización (Agudelo, 2019).

Teniendo en cuenta la información anterior, se espera facilitar a la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. una propuesta sobre el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal operativo de la organización y actualización de los manuales de funciones de los cargos operativos y capacitaciones técnicas de acuerdo a los proyectos de la organización desde el área de talento humano y cómo enfocar cada uno de los esfuerzos del modelo administrativo del factor humano, el cual es basado en las competencias que logran retener la creatividad de los trabajadores idóneos y las prácticas, que conocen de la empresa, es importante que cada factor humano pueda desarrollar las habilidades, logrando adecuaciones en el crecimiento y el buen funcionamiento en los procesos organizacionales.

Surge la pregunta ¿Qué actividades se requieren para el fortalecimiento de las competencias técnicas del operativo desde área del departamento de talento humano para la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S.?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Para los trabajadores la gestión que realiza el área de Talento Humano, dentro de su área es importante ya que se encarga de generar bienestar y actualización administrativa de los trabajadores, vela y mantiene la unidad en la empresa basándose en las actividades físicas y psicosociales. De acuerdo con la problemática que se ha presentado en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. sobre los detalles negativos sobre los cargos operativos desde el departamento de talento humano, los cuales son de mayor impacto en los resultados laborales, se espera apoyar en la solución para el mejoramiento competitivo de la empresa. Los fundadores de está, son conscientes del cambio que se debe dar en el área encargada del talento humano, basado en la organización, hay oportunidades de cambiar el rumbo a la empresa y no permitir que llegue al punto de no poder auto sostenerse.

En un contexto general del entorno, es importante invertir en el sector empresarial de comunicaciones, el cual, generaría cerca de un millón quinientos mil empleos y así mismo un 80% de los cuales son ocupados por trabajadores cabezas de familia, dejando un impacto positivo para los trabajadores y también para la empresa, apoyando la disminución sobre la tasa de desempleo y el respectivo bienestar familiar a los colombianos (Arenilla, 2018).

Se considera importante la realización de la actual propuesta sobre el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal operativo, para que se enfoque en los procesos desde el departamento de talento humano, teniendo presente lo primordial que es esta área para un buen rendimiento de la empresa y bienestar para aquellas personas que se benefician de esta. Dando valor

organizacional y administrativo con la inversión e implementación de un área específica (Barbosa, 2020).

Evidenciando la información anterior se justifica que el actual proyecto tiene la necesidad de apoyar el fortalecimiento de las competencias técnicas operativas desde el departamento de Talento Humano para la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S., siendo apoyo en la mejora continua de los procesos y mejorando el servicio, las condiciones laborales y el bienestar administrativo y operativo para la empresa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Revisar los manuales de funciones actuales del personal operativo para que estén alineados con los proyectos operativos el fortalecimiento de las competencias técnicas operativas del departamento de talento humano en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., a través herramientas de información primaria, que evidencie el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa.

1.3.2. Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico sobre las condiciones actuales de los manuales de funciones de acuerdo con las competencias del personal y de los proyectos, esto se realizará por medio de una encuesta y las matrices MEFI y MEFE, para la estimación de las fortalezas y debilidades laborales.

Diseñar una propuesta para el fortalecimiento de las competencias del personal operativo en los cargos del manual de funciones del departamento de talento

humano, con el propósito de establecer las directrices orientadas en el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la empresa.

Socializar con los directivos y trabajadores la propuesta, a través de información obtenida, permitiendo el planteamiento de las alternativas que tiene el fortalecimiento de las competencias técnicas y capacitaciones del personal desde el departamento de talento humano para la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S.

1.4. ESTADO DEL ARTE

Según Barrios et al. (2020), actualmente la competitividad y globalización permiten que los cambios administrativos sean un poco fuertes, teniendo en cuenta las normas y cada una de las reglas que pueden llegar a ser el lineamiento de los autores sobre el tema de talento humano, inicialmente se destaca que en siglo XX, el Taylorismo fue quien buscó maximizar la productividad de los empleados, todo esto fue bajo el paradigma de una reforma única, la cual es considerada de la realización del trabajo, el análisis de los tiempos y los movimientos del mismo, esto con el fin de lograr la reducción de expresión o intervención de una persona.

De acuerdo con Flores (2019), la evaluación del trabajo del talento humano y formación de procesos que permite realizar un diagnóstico sobre el recurso humano y la estructura de los procesos, el autor resalta que en su estudio la empresa no contaba con los procesos claramente definidos sobre todo el área de talento humano, dichos procesos fueron realizados con parámetros que los guiaron a la realización de una encuesta al 13% de los trabajadores para un total de 27 personas del equipo de trabajo de la empresa, lo que permitió conocer el estado de los procedimientos de contratación de cada uno de ellos y las falencias presentadas,

logrando así que el autor formulara estrategias para mitigar el impacto que este proceso conlleva.

Para Fuster (2019), el talento humano se centró en la adecuada forma de facilitar actividades de la empresa ante una forma eficaz ante los problemas de la coordinación y motivación laboral. Mientras que las empresas se vuelven más competitivas es necesario la identificación como su diferencia ante el mercado, de igual forma crece el fortalecimiento de las competencias técnicas organizacional de la misma. Cuando se hace referencia al fortalecimiento para cualquier empresa, logra ser destacada como una actualización bajo la estructura que ya existe la cual necesita un cambio o mejoramiento debido a las circunstancias en que se encuentra la empresa.

Para Daza (2019) en su investigación titulada “El talento humano como una contribución a la competitividad organizacional” donde realizaron un análisis ocupacional del talento humano, dando solución a las diferentes dificultades que se evidencian en el área, es por ello que para obtener el mejor funcionamiento y el respectivo desarrollo en las empresas se tiene en cuenta los aspectos que involucran a la organización como es el desempeño, responsabilidad y rendimiento. Se concluyó que el fortalecimiento de las competencias para cualquier empresa es una actualización de algún tipo de la estructura que ya existe, la cual debe ser cambiada por las diversas circunstancias.

De acuerdo con Moyota (2021), Sobre la investigación titulada “Gestión Administrativa del departamento de talento humano”, donde el objetivo principal es comprender como se logra llevar la gestión, como se realiza la planificación, organización, dirección y control. Durante los últimos años estas etapas se han llevado a cabo de manera lenta debido a la pandemia y por tiempo, lo que ha generado problemas en diferentes aspectos del departamento, como deficiencia en

la actualización de manuales y capacitaciones técnicas organizacional, los recursos disponibles, el uso de un reloj biométrico, los procesos sobre el reclutamiento y la selección, las respectivas capacitaciones y la evaluación del desempeño de la persona, lo que ha resultado en las tareas que desempeñan. Para obtener nueva información de fuentes primaria con el propósito específico se aplica la metodología inductiva y se usó el enfoque de investigación descriptiva para identificar las características necesarias, se lleva a cabo una entrevista con el director del departamento y se usó una encuesta enmarcada en la ley.

El estudio de Perea (2021), propone el fortalecimiento en los procesos técnicos operativos desde talento humano en la empresa Llantotas SAS. El propósito consistió en mejorar la gestión del personal, proporcionando técnicas adecuadas para la selección, la contratación, la respectiva inducción, la capacitación y la excelente evaluación del desempeño, basados en las necesidades identificadas en cada área y función. Dicho objetivo es mejorar la administración y la planificación, permitiendo potenciar las habilidades y capacidades de los profesionales en la empresa.

En la investigación de Bogotá y Gualdrón (2019), realizan el fortalecimiento del departamento de T.H. en la empresa de asesorías academias Milton Ochoa, esta es una entidad encargada de la mejora en la educación en Colombia, como sucede en cualquier empresa, existen algunas deficiencias en la administración del personal, lo que ha generado falta de motivación e interés entre el personal, provocando la rotación constante de los trabajadores, representando un riesgo económico y administrativo para la empresa. Los autores realizaron el respectivo trabajo de campo logrando la observación directa de los problemas existente en el departamento de T.H. Diseñaron manuales de funciones, implementando un plan de incentivos y estableciendo una escala salarial.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRESARIADO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

El actual marco teórico es importante para la investigación, ya que contiene información de que amplía el conocimiento de la temática presentada.

2.1.1. *Área del talento humano*

Se enfoca principalmente en el desarrollo de motivación con el fin de mejorar el ambiente de trabajo que conforman los equipos de trabajo, así mismo aumentando el rendimiento y la relación entre la empresa y los trabajadores. El área de talento humano está compuesta por una serie de estrategias donde la empresa conforma su equipo competitivo, el cual está capacitada y tiene aptitudes necesarias para dar lo mejor de cada uno, evitando la rotación de personal (Murcia, 2017).

2.1.2. *Selección por competencias*

Es la encargada de elegir los perfiles más adecuados para encontrar personal para puestos de gran valor puede ser complicado porque es importante, contar con la capacidad y la habilidad necesaria para un buen desempeño. Es importante contar con el personal adecuado para el puesto de trabajo, esto sin duda es una tarea clave en función de las habilidades profesionales concretas, teniendo presente las características y el compromiso que se requiere de los profesionales para así obtener los mejores resultado, siendo así el área de talento humano realiza una serie de pruebas con el fin de eliminar los perfiles menos indicados, El resultado final será un profesional de talento, que cuente con las competencias esenciales para el puesto (Sánchez, 2019).

2.1.3. El mejoramiento administrativo

El mejoramiento administrativo permite que las empresas desarrollen una cultura organizacional que esté orientada en el mejoramiento continuo, que sea de apoyo en las acciones correctivas y también políticas, basada en los diversos procedimientos propios de la empresa, todo ello con el fin de garantizar el buen uso de cada uno de los recursos junto con un eficiente servicio que le ha sido encargado (Travieso y Ortiz, 2018).

2.1.4. La gestación organizacional de empresas

Cada empresa está compuesta por procesos que se iniciaron por medio de ideas, objetos y modelos teóricos que se encargan del desarrollo del talento humano de cada organización. Sin duda alguna la gestación organizacional de las empresas es conocida por la capacidad del logro de cada objetivo propuesto, dejando en evidencia el esquema que relaciona la empresa con el talento humano (Vera y Blanco, 2019).

2.1.5. Importancia de los procesos de reclutamiento en las empresas

Los procesos sobre el reclutamiento logran ser fundamentales para el éxito de una empresa, siendo así que algunas de las razones claves en el proceso es la competitividad, debido a que el entorno es cada vez más competitivo las empresas deben contar con los mejores talentos para destacar y sobresalir. Otra razón clave es la cultura organización, ya que al seleccionar candidatos estos deben ajustarse a los valores, misión y visión de la empresa. La importancia de los procesos de reclutamiento en las empresas es esencial para atraer, seleccionar y retener talento de calidad en la organización, al contar con trabajadores competente y comprometidos que puedan mejorar la competitividad, aumentar la productividad y fomentar una cultura organizacional sólida (Rodríguez y Calcerrada, 2020).

2.1.6. Nivel organizacional en las empresas

El nivel organización de las empresa es de vital importancia ya que genera un impacto significativo en varios aspectos claves de las empresas, como lo es la toma de las decisiones asegurando que sean adecuadas en función de la autoridad, experiencia y conocimiento, una estructura organización facilita la coordinación y comunicación formal dentro de la empresa, de igual forma proporciona la estructura para el Talento Humano y crecimiento profesional de los trabajador; sin duda una de las teorías relevante en las empresas es el nivel organizacional ya que influye en la toma de las decisiones, la coordinación, distribución de autoridad y responsabilidad (Daza et al., 2021).

2.1.7. Teoría clásica de la administración de personal

En la actualidad se conoce como una seria de pensamientos desarrollada por destacados pensadores de la administración como Henry Fayol y Frederick Taylor. En esencia esta teoría se enfoca en la idea de la existencia de principios universales y fundamentales que logran ser aplicados en cualquier organización para lograr una gestión eficiente, enfocada en la estructura organizativa, la jerarquía de autoridad, la división del trabajo y la supervisión. Esta teoría es un apoyo actual para las empresas ya que destaca la importancia del planificación, organización, coordinación y control como elementos fundamentales para el éxito de la empresa (Barreno Salinas, 2019).

2.1.8. Teoría moderna de la administración del T.H.

Esta teoría ha desarrollado la respuesta a los cambios y desafíos del entorno empresarial, enfocando la gestión estratégica de las personas en las organizaciones, reconociendo que el T.H. es un recurso clave y diferenciados para el éxito de la empresa. La teoría moderna de la administración del T.H. se enfoca

en la gestión estratégica de las personas en las organizaciones, reconociendo la importancia como el recurso clave, busca atraer, desarrollar y retener los mejores talentos, promover el liderazgo efectivo, gestionar el desempeño y fomentar el equilibrio saludable en el trabajo (Pabón Arévalo, 2019).

2.1.9. Caracterización de los procesos de selección

El análisis de las necesidades, las fuentes de reclutamiento, la evaluación de los candidatos, la toma de decisiones, la comunicación o retroalimentación y la integración de los nuevos trabajadores son las principales características de los procesos de selección, los cuales incluyen aspectos fundamentales para lograr los procesos efectivos y así obtener garantía en la contratación de los candidatos más adecuados para la empresa (Mendoza De Los Santos, 2021).

2.1.10. Enfoque innovador del departamento de T.H.

Es referente a la adopción de prácticas y estrategias novedosas y creativas para gestionar el capital humano en la empresa, sin duda este enfoque hace reconocimiento del entorno empresarial, este constante cambio ya que las necesidades de los trabajadores evolucionan, por esto es necesario que las empresas logren adaptarse y buscar soluciones innovadoras para atraer, retener y desarrollar el talento humano. Esto implica utilizar tecnología, fomentar una cultura creativa, desarrollar habilidades futuras, ofrecer flexibilidad laboral, centrarse en el empleado y colaborar con otras áreas (Ávila et al., 2022).

2.2. MARCO LEGAL

De acuerdo con la legislación colombiana, se tiene como guía el código de trabajo, el cual es vigente desde el año 1950, actualizado desde el año 1993, los correspondientes decretos sobre la reglamentación y acorde a las leyes logra

describirse las más relevantes para con el tema del talento humano, el cual debe ser de guía para la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.

2.2.1. Artículo 1. Código Sustantivo del Trabajo

El objetivo del artículo 1 es lograr lo justo ante la relación que se logra sugerir ante los trabajadores ante la misma dirección económica y así mantener el equilibrio social esperado. Es por ello por lo que la igualdad de los trabajadores logra generar una línea equitativa ante la ley que lo rige, puesto que cuenta con las mismas garantías y protecciones; quedando abolida la razón del carácter intelectual o de una forma material ante la misma labor (Galeano, 2020).

2.2.2. Ley 909 de 2004. Artículo 5

Este artículo hace énfasis sobre la respectiva creación del departamento o área de talento humano, logrando ser un instrumento sumamente importante, consolidado por las diversas estrategias que se esperan ser desarrolladas; el área de talento humano es creada con el fin de garantizar mejores prácticas y desarrollo del mismo. Sin duda este es importante para el logro sobre el cumplimiento de objetivos, visión y misión organizacional, junto con las características principales, con ayuda de los trabajadores que están en la empresa, para así establecer los retos y las necesidades (Sánchez, 2020)

2.2.3. Ley 909 de 2004 – Artículo 57

Este artículo figura en el código sustantivo del trabajo, evidenciando que los trabajadores deben usar los elementos de cuidado y protección, bajo una forma adecuada, evitando accidentes o también enfermedades laborales. De esta forma se logra garantizar la respectiva seguridad y salud laboral. El artículo 57 de la ley 909 de 2004 asegura y garantiza la seguridad y da prioridad a la salud de cada uno de los trabajadores por parte de la organización y dirigida por el departamento de talento humano (Muskus, 2020)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta que el fortalecimiento de las competencias técnicas operativas desde el departamento de talento humano para con la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., es una oportunidad de mejoramiento en el ambiente laboral, debido a los constantes cambios administrativos y operativos que se evidencian a nivel empresarial, se logran destacar los siguientes conceptos.

2.3.1. Condiciones actuales

En esencia, el análisis de situación implica una revisión sistemática de factores internos y externos en la organización en un tiempo dado. Estos factores pueden comprender a los clientes, competidores, el entorno del mercado y las capacidades propias de la empresa. Al examinar estos elementos de la empresa y su entorno, se pueden identificar fortalezas y debilidades, así como áreas de crecimiento potencial (Jiménez et al., 2019).

2.3.2. Departamento de talento humano

En la actualidad, el talento humano comprende la relevancia de seleccionar personal en base a su potencial, no únicamente por su experiencia, con el fin de brindar la capacitación adecuada y llevar a cabo programas para abordar el desempeño y progreso de sus habilidades. Es cierto que el proceso del talento humano constituye una parte vital de la administración empresarial, y entre sus funciones esenciales se encuentra el mantenimiento y la respectiva mejora sobre las relaciones personales ante los líderes y los miembros de la organización (Silva et al., 2020)

2.3.3. Estimación de las debilidades

Los puntos débiles de una empresa son una serie de factores internos que colocan a una organización en una posición de desventaja o inferioridad en

comparación con sus competidores más cercanos. Si estos factores no son detectados a tiempo, pueden afectar una consecución de objetivos en el corto y largo plazo, es importante que toda organización identifique sus debilidades para tener una visión realista de los aspectos en los que está fallando, y poder así mejorar o tomar un nuevo rumbo (Barbosa, 2020).

2.3.4. Funciones laborales

Las funciones hacen referencia a la serie de responsabilidades, tareas y actividades que se requieren para desempeñar una posición laboral específica. Los logros, por otro lado, representan el resultado exitoso de una ejecución sobresaliente de una o varias funciones (Checa et al., 2020).

2.3.5. Gestión organizacional

Actualmente la gestión organizacional, permite la planeación, ejecución y evaluación bajo una forma adecuada, teniendo en cuenta que cada uno de los procesos que se permitirá ante el cumplimiento de los objetivos empresariales. Las empresas deben apoyar y medir el desempeño de los procesos por medio del modelo de gestión, este puede ser por medio de indicadores, garantizando el control dinámico y así mismo la implementación de cada una de las acciones sobre la mejora ante una forma oportuna (Daza, 2019).

2.3.6. Manual de funciones

Las organizaciones que tiene y cumplen los manuales de funciones, saben que dicha herramienta se constituye como un documento formal, encargado de compilar las descripciones sobre el puesto de trabajo de una organización. Dicho resultado del estudio de los puestos o cargos de trabajo con el fin de lograr una correcta gestión del personal que labora en la empresa. (Martínez y Vargas, 2019).

2.3.7. Matriz MEFE

En la actualidad es conocida como Matriz de Evaluación de Factores Externos, es un instrumento o diagnóstico que se encarga de dar la opción sobre el estudio de campo en el que logra ser identificado, esta herramienta permite evaluar diversos aspectos externos que logran afectar y al mismo tiempo influir ante la expansión del crecimiento de la organización (Lamilla, 2020).

2.3.8. Matriz MEFI

Es la evaluación sobre los factores internos, permite la realización de una pequeña auditoria con el fin de entender las oportunidades y las fortalezas de la empresa o también de alguna de las áreas empresariales que estén en función (Lamilla, 2020).

2.3.9. Mejoramiento

Es conocido como el proceso de los pasos y las acciones que se realizan por las organizaciones con el fin de mejorar los resultados y ser de aporte ante el cumplimiento de los objetivos. El mejoramiento en las empresas permite el desarrollo de una cultura organizacional, siendo orientada ante el mejoramiento de cada una de las funciones, siendo el apoyo en las funciones, acciones correctivas y procesos de gestión (Matamoros y Cedillo, 2020).

2.3.10. Nivel organizacional

Es correspondiente a cada uno de los niveles de gestión que existen en las empresas, generalmente son tres niveles clasificados según la jerarquía empresarial, este también se encarga en que cada nivel realice las funciones correspondientes. Se define con el mismo término sobre un conjunto de personas que coordinan los esfuerzos con el fin de conseguir el cumplimiento de cada uno de los objetivos que se tienen en común dentro de la empresa (Romero et al., 2020).

2.3.11. *Procesos de reclutamiento*

Es el proceso por medio del cual las empresas logran identificar y atraen a futuros trabajadores, siendo estos capacitados ante el cumplimiento de los objetivos empresariales. El proceso de reclutamiento se da cuando por varios motivos existe la vacante disponible en la organización, es el paso para atraer a las personas que están dispuestas a ejercer su talento en el puesto de trabajo (Vera y Blanco, 2019).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los siguientes ítems evidencian la metodología de investigación usada para el actual proyecto.

3.1.1. Tipo de investigación

En el desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos, se usó el tipo de investigación descriptivo. Este logra dar a conocer las condiciones actuales de las funciones laborales, el nivel organizacional, procesos de reclutamiento, desarrollo de las matrices MEFI y MEFE, estimación de las fortalezas y debilidades laborales, el diseño de la propuesta sobre el fortalecimiento de las competencias técnicas del operativo de la organización en los cargos del manual de funcionamientos ante el departamento de T.H. y finalmente la socialización de la propuesta con los directivos y trabajadores, permitiendo el planteamiento de las alternativas que tiene la actualización de los manuales de funciones desde el departamento de talento humano para la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.

La investigación descriptiva es constituida para identifica el riesgo, conocer los análisis y realizar la descripción sobre los procesos o los cambios de la investigación que se está desarrollando. Con la elaboración descriptiva adecuada se permite hacer énfasis sobre las conclusiones dominantes ante el grupo de personas, este tipo de análisis se adapta a los proyectos metodológicos investigativos (Ramos, 2020).

3.1.2. Enfoque de investigación

Para el actual proyecto, fue necesario contar con el apoyo del enfoque cualitativo. Este tipo de enfoque se encarga de hacer uso de cada uno de los procesos del área de talento humano, permitiendo el análisis constructivo de investigación, gracias a cada uno de los datos que son arrojados para permitir así mejor comprensión y alcance de investigación (Santamaría, 2022)

3.1.3. Método de investigación

Con el apoyo de la investigación primaria, la cual es basada en la encuesta, y con el respectivo desarrollo de las matrices, se logra evidenciar el uso del método de investigación analítico, esto es por el inicio de la recopilación de información y los datos arrojados por las matrices, evidenciando las condiciones que se encuentra el personal operativo desde el departamento de talento humano en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.

De acuerdo con Sosa (2019), el método de investigación analítico se caracteriza por ordenar cada uno de los datos arrojados ante las diversas fuentes de información. Lo cual permite la extracción de conclusiones ante un carácter universal, todo ello es basado en la acumulación de información particular.

3.1.4. Técnicas de obtención de información

Por medio de uso de los modelos de información primaria y secundaria, para mejorar su gestión organizacional. Se utilizarán matrices MEFI y MEFÉ para obtener información y buscar el mejoramiento en la empresa, con el propósito de identificar las características actuales y el manejo necesario del talento humano y así determinar las estrategias para atraer y retener los trabajadores.

Se llevará a cabo una propuesta sobre la actualización de las competencias técnicas del operativo en los cargos ante el manual de funciones sobre el

departamento, organización y procesos de reclutamiento de ANS COMUNICACIONES S.A.S., con el fin de establecer las directrices orientadas ante el cumplimiento de objetivos empresariales.

Así mismo, se realizará una socialización con los directivos y trabajadores sobre la propuesta, dando a conocer el clima laboral y los procesos de selección del departamento de recursos humanos en la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S., en la ciudad de Bucaramanga

3.2. POBLACIÓN

La selección poblacional está cuantificada en los 207 trabajadores que tiene la empresa, donde se conocerá información directa de ellos sobre el nivel de percepción que tienen para con el talento humano de la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S., realiza sus funciones. Siendo así, que la muestra necesaria para aplicar la encuesta al 13% que son 27 trabajadores de la población.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Para cumplir con lo propuesto en la investigación y conocer el nivel de la realidad en los trabajadores y la empresa sobre el área de talento humano, se llevó a cabo el respectivo análisis de las matrices de evaluación administrativa, para lograr esto, fundamental conocer el estado actual por lo que se requiere de la recopilación de información relevante mediante modelos de información primarios y secundarios.

A partir de este análisis, se diseñará una propuesta del fortalecimiento de las competencias técnicas del personal operativo desde área de talento humano de ANS COMUNICACIONES S.A.S. para mejorar la gestión organizacional de la empresa. La obtención de información es esencial para lograr este propósito.

4.1. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

En el desarrollo del primer objetivo específico se realiza un diagnóstico sobre las condiciones actuales de los manuales de funciones de acuerdo con las competencias del personal y de los proyectos,

Tabla 1. Acciones primer objetivo específico

Actividades	Resultado
Actividad 1. Tabulación y análisis de la encuesta	Condiciones actuales de los manuales de funciones de acuerdo a las competencias del personal y de los proyectos.
Actividad 2. Realización de la matriz MEFI	
Actividad 2. Realización de la matriz MEFE	

Nota: Datos tomados de la observación de los objetivos específicos

4.2. PROPUESTA SOBRE FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PERSONAL OPERATIVO DESDE EL DPTO. DE TALENTO HUMANO

En cuanto al desarrollo del segundo objetivo, se diseña la propuesta con el fin de mejorar y fortalecer de las competencias del personal operativo en los cargos del manual de funciones del departamento de talento humano, con el propósito de establecer las directrices orientadas en el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la empresa. La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** evidencia las actividades desarrolladas.

Tabla 2. Acciones Segundo Objetivo Especifico

Actividades	Resultado
Actividad 1. Propuesta de los manuales de funciones	Establecer las directrices orientadas al cumplimiento de cada uno de los objetivos empresariales.
Actividad 2. Propuesta de orden jerárquico	

Nota: Datos tomados de la observación de los objetivos específicos

4.3. SOCIALIZACIÓN A LOS DIRECTIVOS DE LA PROPUESTA DE FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PERSONAL OPERATIVO

En el desarrollo del tercer objetivo específico se socializa con los directivos y los trabajadores la propuesta acorde a la información obtenida. La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** evidencia las actividades desarrolladas.

Tabla 3. Acciones segundo objetivo específico

Actividades	Resultado
Actividad 1. Reunión con los directivos	

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Actividad 2. Socialización con los trabajadores	Socializar con los directivos y trabajadores la propuesta, planteamiento de las alternativas que tiene del departamento de talento humano para la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S.
---	--

Nota: Datos tomados de la observación de los objetivos específicos

5. RESULTADOS

Con el propósito de mejorar la gestión organizacional sobre el área de talento humano en la organización ANS Comunicaciones S.A.S. y ayudar en la resolución de problemas para los trabajadores mediante la propuesta del fortalecimiento de las competencias técnicas del operativo en la organización, se utilizaron modelos de información primarios y secundarios para agilizar los procesos en el menor tiempo posible.

La ventaja de este proyecto es que se cuenta con el conocimiento sobre el proceso de contratación. Además, se ha trabajado dentro de las reglamentaciones vigentes del Ministerio de Trabajo, lo que permite el correcto uso del departamento del talento humano para el mejoramiento de la organización en todos los niveles laborales.

5.1. DIAGNÓSTICO SOBRE LAS CONDICIONES ACTUALES

Inicialmente por medio de una encuesta y las matrices MEFI y MEFE se realiza un diagnóstico sobre las condiciones actuales de las funciones laborales, el nivel organizacional y procesos de reclutamiento, para la estimación de las fortalezas y debilidades laborales. Para iniciar, se recopilaron los antecedentes de la empresa.

5.1.1. *Contexto de la empresa ANS Comunicaciones S.A.S.*

El grupo empresarial se dedica al desarrollo y suministro de las soluciones innovadores para el servicio de comunicaciones, energía y los sistemas inteligentes con el objetivo de acercar a los hogares, las comunidades y a las empresas a un ambiente más tecnológico para la generación del bienestar y el desarrollo sostenible, desde 1999 sobre la empresa la cual ha asumido en el reto del uso de

la experiencia del talento humano para una implementación de las soluciones ante la tecnología de la comunicación y ofrecer la cobertura de la infraestructura y recursos tecnológicos para llevar a cabo proyectos de alta complejidad técnica y de logística con éxito.

5.1.2. Misión de la empresa ANS Comunicaciones S.A.S.

La empresa se enfoca en otorgar bienestar sostenible a la sociedad por medio de la generación de soluciones innovadoras, especializadas y flexibles en un suministro completo de servicios de telecomunicaciones de excelente calidad y amplia cobertura, la empresa puede anticiparse a las respectivas necesidades sobre la comunicación y conectividad del cliente y contribuir en el bienestar y desarrollo sostenible ante la sociedad general.

5.1.3. Visión de la empresa ANS Comunicaciones S.A.S.

Para el año 2028, ANS Comunicaciones tiene como objetivo consolidar su liderazgo a nivel nacional y expandir su presencia en Latinoamérica mediante una gestión de infraestructura completa de telecomunicaciones para los respectivos operadores y los clientes corporativos, así como los suministros de la conectividad está unido ante las áreas con baja cobertura, la empresa debe esperar para obtener reconocimiento por la excelencia ante el servicio y la capacidad para generar las soluciones innovadoras, que pueden ser adaptadas a las respectivas necesidades de los clientes, siempre teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

5.1.4. Logo de la empresa ANS Comunicaciones S.A.S.

Figura 1. Logo de la empresa



Nota: La figura muestra el logo actual de la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Archivos digitales de Administración (2023).

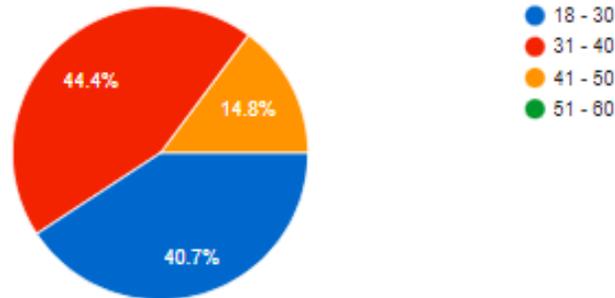
5.1.5. Resumen ejecutivo de la empresa ANS Comunicaciones S.A.S.

Desde 1999, la empresa ANS Comunicaciones S.A.S se ha destacado por la cultura corporativa, la cual es centrada ante la flexibilidad sobre los dinamismos y el crecimiento continuo de las áreas y los procesos, la organización proporciona el servicio de alta calidad bajo la respectiva modalidad de una empresa rentable para ambas partes.

La empresa ANS Comunicaciones aplica diversas metodologías sobre la gestión de los proyectos con el fin de conocer las variables que logran ser modificadas y así adoptarse a ellas, aumentando la seguridad ante los desafíos que se presentan, cuenta con más de 18 años de experiencia sobre la implementación y la operación de cada una de las redes de telecomunicaciones y así mismo de los otros servicios de la tecnología, la organización se enfoca ante la confianza, el respeto ante las personas, así como la confiabilidad que se ofrece. El respeto por las respectivas normas y la pasión de los trabajadores con los factores claves para el éxito del presente y del futuro de la organización, la cual está preparada para enfrentar nuevos desafíos gracias a la experiencia técnica, la certificación del uso de la tecnología, la capacidad gerencia, operación y ejecución de los proyectos.

5.1.6. Tabulación y análisis de la encuesta

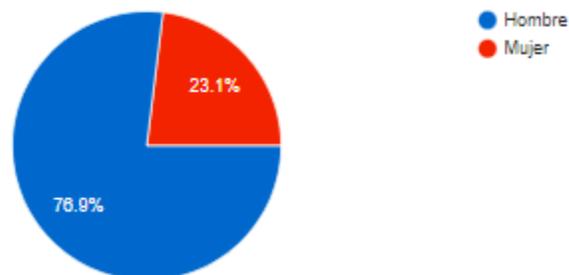
Figura 2. El rango de su edad se encuentra entre



Nota: La figura muestra los resultados del rango de edad de los trabajadores de la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

De acuerdo a los resultados de la Figura 2, se analiza el rango de edad de los trabajadores, donde el 40.7% (11 trabajadores) tienen entre 18-30 años de edad, el 44.4% (12 trabajadores) tienen entre 31-40 años de edad, de igual forma el 14.8% (4 trabajadores) tienen entre 41-50 años de edad, finalmente el 0% (0 trabajadores) tienen entre 51-60 años de edad. Es evidente que la empresa cuenta con personal joven encargado de desempeñar las actividades operativas y administrativas.

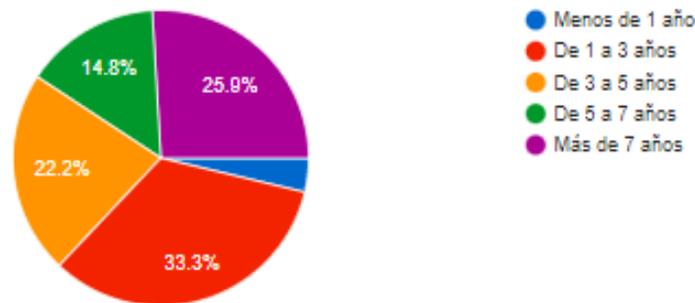
Figura 3. Indique su género



Nota: La figura muestra los resultados del género de los trabajadores de la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

El análisis de la Figura 3 es sobre el género, donde el 76.9% son hombres, mientras que el 23.1% son mujeres. El mayor gremio son los hombres ya que se encargan de las actividades operacionales.

Figura 4. Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa

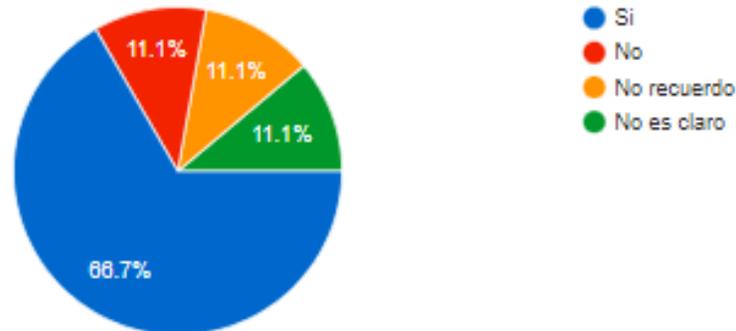


Nota: La figura muestra los resultados sobre el tiempo de antigüedad laboral de los trabajadores de la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

El resultado de la Figura 4, es sobre cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa, dónde el 3.7% (1 trabajadores) tienen menos de 1 año laborando en la empresa, el 33.3% (9 trabajadores) tienen entre 1 a 3 años laborando en la empresa, así mismo el 22.2% (6 trabajadores) tienen entre 3 a 5 años de antigüedad laboral en la empresa, el 14.8% (4 trabajadores) tiene entre 5 a 7 años trabajando para la empresa, finalmente el 25.9% (7 trabajadores) tienen más de 7 años de antigüedad en la organización. Se evidencia que más del 50% de los trabajadores llevan más de 1 año apoyando en la empresa.

5.1.7. Información sobre la comunicación departamento de talento humano

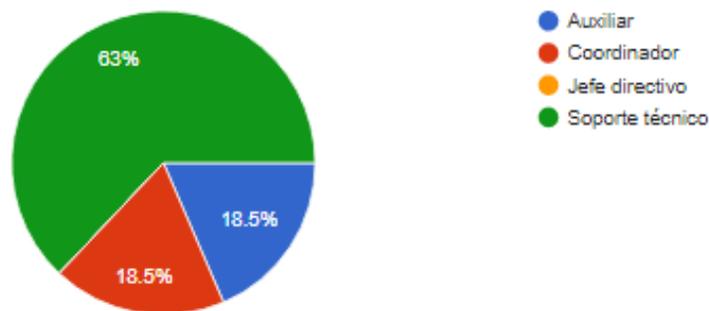
Figura 5. ¿Conoce usted el Manual de funciones de su cargo?



Nota: La figura muestra los resultados sobre qué tanto conocimiento tiene los trabajadores sobre el manual de funciones del cargo de la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

De acuerdo a la Figura 5, se analiza qué tanto saben sobre las funciones del manual a su cargo en la empresa, donde el 66.7% dice que (18 trabajadores) dice que, si tiene conocimiento, el 11.1% (3 trabajadores) dice que no tiene conocimiento del manual actualizado, así mismo el 11.1% (3 trabajadores) dice que no lo recuerda, finalmente el 11.1% (3 trabajadores) dice que no es claro las funciones que tiene a su cargo. Se evidencia que más del 33.3% de los trabajadores no tienen presente el manual de funciones de la empresa.

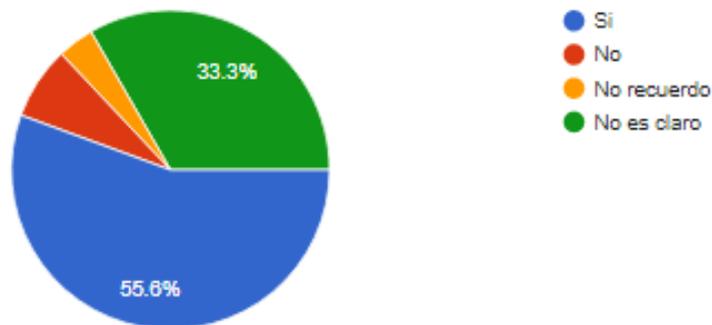
Figura 6. ¿Qué cargo ocupa actualmente en la empresa?



Nota: La figura muestra los resultados sobre los cargos de los trabajadores en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

La información de la Figura 6, es sobre los cargos de los trabajadores en la empresa, donde el 18.5 % (5 trabajadores) son auxiliares, así mismo el 18.5% (5 trabajadores) están en el cargo de coordinador en la empresa, y finalmente 63% 17 trabajadores están en el cargo de soporte técnico área operativa.

Figura 7. ¿Tiene claro cuáles son sus funciones de acuerdo a su cargo?

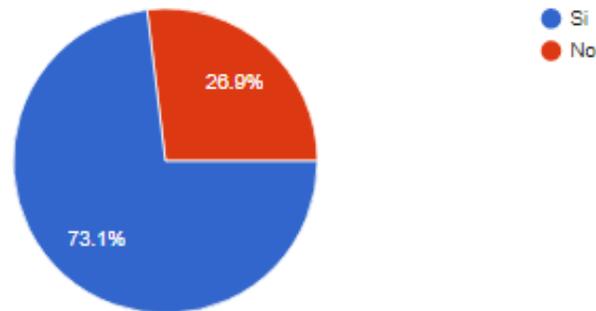


Nota: La figura muestra los resultados sobre si tiene claro cuáles son sus funciones de acuerdo a su cargo en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

De acuerdo con la Figura 7, se analiza la pregunta sobre si tiene claro cuáles son sus funciones de acuerdo a su cargo, donde el 55.6% (15 trabajadores) dice que sí tiene clara las funciones de su cargo, el 7.4% (2 trabajadores) dicen no tener claro, así mismo el 7.4% (1 trabajadores) dicen que no recuerdan sus funciones, y finalmente el 33.3% (9 trabajadores) dice que no es claro el manual de funciones que tienen a su cargo, se evidencia así hay falla en la claridad de información en cuanto a las funciones que tiene los trabajadores, permitiendo que los procesos no se realicen de la forma establecida bajo un mismo objetivo.

5.1.8. Información sobre experiencia y compromiso de los trabajadores

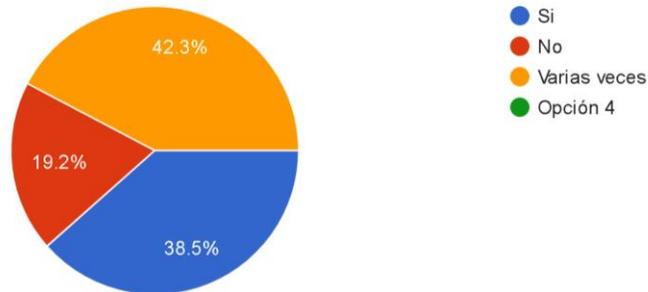
Figura 8. ¿En el momento en el que ingresó a la empresa le dieron instrucciones específicas acerca de sus funciones?



Nota: La figura muestra los resultados sobre si los trabajadores recibieron instrucciones específicas acerca de sus funciones en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

Los datos de la Figura 8 son los resultados sobre si los trabajadores recibieron instrucciones específicas acerca de sus funciones en la empresa, donde el 73.1% (20 trabajadores) dicen efectivamente les dieron indicaciones e instrucciones de sus funciones del cargo, finalmente, el 26.9% (7 trabajadores) indican no haber recibido o recordar haber dado instrucciones sobre las funciones del cargo. Se evidencia que más del 26.9% de los trabajadores no recuerdan haber recibido indicaciones de las mismas sobre el proceso a seguir.

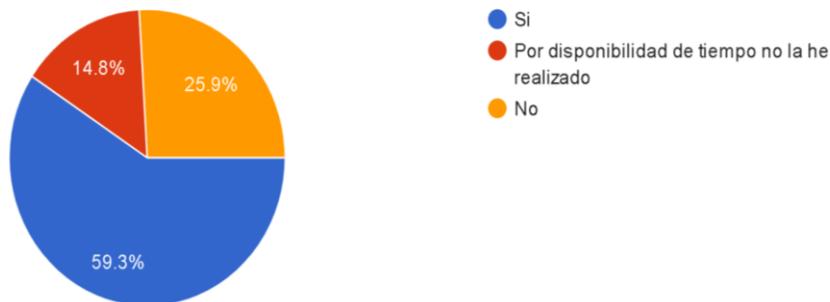
Figura 9. ¿Alguna vez han realizado actividades que crean que no corresponde a su cargo?



Nota: La figura muestra los resultados sobre si los miembros del equipo son receptivos a las respectivas sugerencias en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

La información de la Figura 9, se enfocó la pregunta que, si alguna vez han realizado actividades que crean que no le corresponden a su cargo, donde el 42.3% (11 trabajadores) dicen que varias veces han realizado actividades que no corresponden a su cargo, 19.2 % (6 trabajadores) dice que no, el 38.5% (10 trabajadores) dice que no.

Figura 10. ¿Le han realizado reinducción a su cargo?

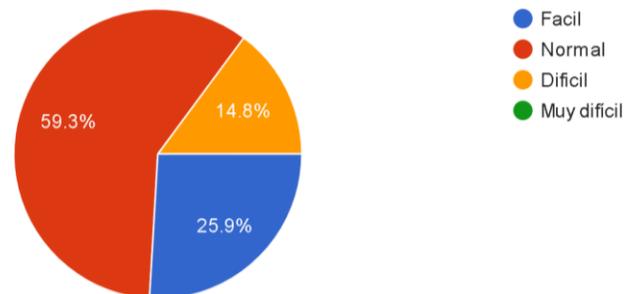


Nota: La figura muestra los resultados sobre si los miembros del equipo son receptivos a las respectivas sugerencias en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

La Figura 10, evidencia los resultados sobre si les han realizado reinducción, donde el 59.3% (16 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo, el 14.8% (4

trabajadores) por disponibilidad de tiempo no la han realizado, 25.9% (7 trabajadores) no la han realizado.

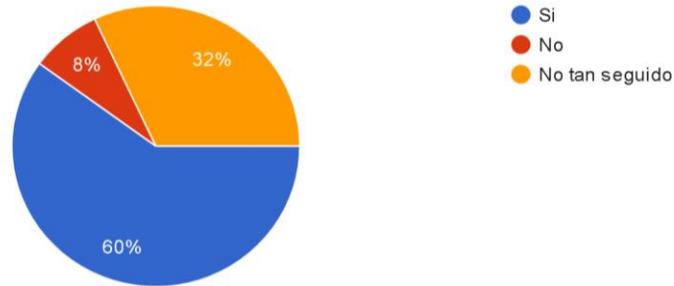
Figura 11. ¿Considera usted que la inducción o reinducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?



Nota: La figura muestra los resultados sobre si los miembros del equipo son receptivos a las respectivas sugerencias en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

Los datos de la Figura 11, donde se evidencia los resultados a la pregunta sobre si la inducción y la reinducción le permitió adaptarse con facilidad al ambiente laboral que le correspondió. donde el 59.3% (16 trabajadores) les pareció normal, al 14.8% (4 trabajadores) les fue difícil adaptarse y al 25.9% (7 trabajadores) les fue muy fácil adaptarse.

Figura 12. ¿Realiza la empresa capacitaciones de acuerdo a las funciones de su cargo?

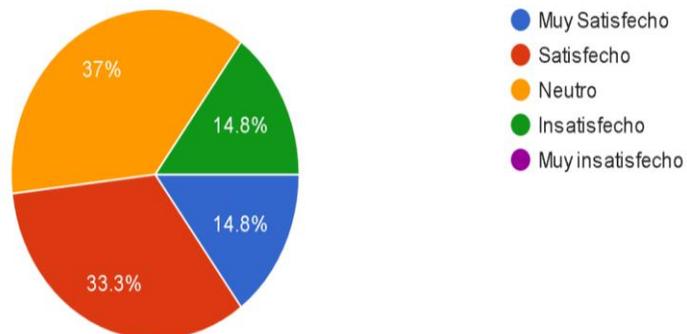


Nota: La figura muestra los resultados sobre si los miembros del equipo son receptivos a las respectivas sugerencias en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

De acuerdo a los resultados de la

Figura 12, se analiza la pregunta ¿realiza la empresa las capacitaciones de acuerdo a las funciones de su cargo ?, el 60% (16 trabajadores) si, recibieron capacitación de acuerdo a sus funciones, el 32% (9 trabajadores) no tan seguido ha recibido capacitaciones según su cargo, 8% (3 trabajadores) no recibieron capacitación según el cargo que le corresponde.

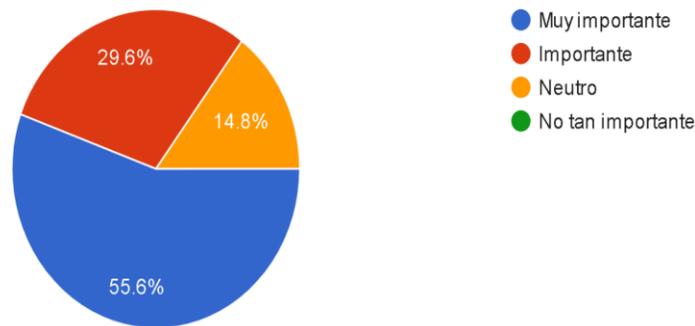
Figura 13. . ¿Cómo se siente acerca de la información que recibe?



Nota: La figura muestra los resultados sobre si los miembros del equipo son receptivos a las respectivas sugerencias en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

La figura 13 se evidenció a la pregunta de ¿cómo se siente acerca de la información que reciben? el 14% (4 trabajadores) muy satisfecho, 33.3% (9 trabajadores) satisfecho, 37% (10 trabajadores) neutro, 14.8% (4 trabajadores) insatisfecho.

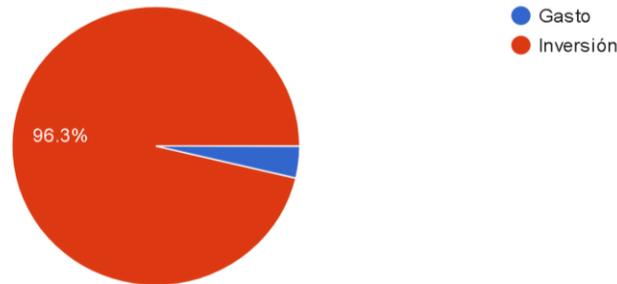
Figura 14. ¿Qué tan importante es capacitarse para su empresa?



Nota: La figura muestra los resultados sobre si los miembros del equipo son receptivos a las respectivas sugerencias en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

La información de la Figura 14, es sobre la pregunta: ¿Qué tan importante es capacitarse para su empresa? en un 55.6% (15 trabajadores) saben que es muy importante para la empresa capacitarlos, un 29.6% (8 trabajadores) es importante para la empresa capacitarlos y al 14.8% (4 trabajadores) es normal o neutro.

Figura 15. Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿es un gasto o una inversión?



Nota: La figura muestra los resultados si los trabajadores están satisfechos con la información durante la contratación en la empresa ANS Comunicaciones. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

De acuerdo a la Figura 15, se analiza los resultados sobre si las capacitaciones es un gasto o una inversión, donde el 96.3 (26 trabajadores) dicen estar completamente de acuerdo que es una inversión, y el 3.3% (1 trabajador) piensa que es un gasto.

5.1.9. Conclusiones de los resultados de la encuesta

Las conclusiones obtenidas de los resultados de las encuestas aplicadas, se evidencia en que la empresa cuenta con personal joven encargado de desempeñar las actividades operativas y administrativas, más del 30% de los operarios tienen la antigüedad de más de 1 año en la organización y existe un alto porcentaje de trabajadores que manifiestan hacer trabajos o actividades que no corresponden a sus funciones y aunque recibieron al ingresar instrucciones acerca de sus cargos dicen que los manuales de funciones no están acorde al proyecto en el cual cada quien desempeña.

Se concluye que hay una falencia en cuanto a la actualización de los manuales de funciones del cargo de cada trabajador, permitiendo que los respectivos procesos no se logren realizar de una forma establecida bajo un mismo objetivo, más del 50% de los trabajadores, les han realizado reinducción al cargo y ese mismo porcentaje coinciden que fue normal adaptarse al ambiente laboral de cada cargo, no generan un gran cambio dichas inducciones y reinducciones.

La mayoría de los empleados reconocen lo importante que son las capacitaciones para la empresa, pero aun así se sienten muy neutral con toda la información que les brinda la empresa debido a que la mayoría del personal pertenece a soporte técnico y al realizar diferentes actividades que no son propias de sus funciones al cargo les genera bastante desánimo debido a que no son las mismas instrucciones dadas al iniciar el contrato laboral desde el departamento de talento humano en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.

5.1.10. Realización de la matriz MEFI

Siguiendo con el primero objetivo, es importante tener conocimiento de las respectivas condiciones actuales de los manuales de funciones desde el departamento de T.H. con la finalidad de establecer los aspectos principales a tener en cuenta para la selección de personal idóneo para el desarrollo de cada uno de los cargos. Que debe ir encaminado al logro de los objetivos de la organización y al complemento del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de evaluar las respectivas fortalezas y por ende las debilidades sobre las funciones actuales de los trabajadores de la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., al momento de realizar este apartado, se puede analizar las matrices MEFI y MEFE, para analizar las condiciones internas mencionadas anteriormente, se usa la matriz MEFI y se sigue el siguiente procedimiento.

- Se asigna valores numéricos que indican el nivel de importancia de los factores, donde el valor de 0.0 significa que el factor no es importante, mientras que el valor de 1.0 indica la importancia, siendo así la suma total de valores asignados en los factores que deben ser igual a 1 o 100%, adicional se califica cada factor en una escala de 1 al 4.
- Con el fin de determinar la ponderación de cada factor en fortalezas o debilidades, se multiplican las calificaciones de importancia por las calificaciones de cada factor, luego se suman la ponderación para obtener un valor total de la empresa, considerando las fortalezas y debilidades identificadas en la matriz MEFI.

Tabla 4. Matriz MEFI, Factores internos claves

Nº	Fortaleza	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
1	Posibilita la formación de nuevos trabajadores	0,06	4	0,24
2	Mejora la eficiencia laboral	0,08	4	0,32
3	Fomenta una gran motivación a los trabajadores	0,11	3	0,33
4	El personal técnico cuenta con certificaciones	0,06	4	0,24
5	Incorporación de las nuevas tecnológicas sobre la comunicación interna en la empresa	0,03	4	0,12
6	Procesos de selección de persona definidos.	0,16	4	0,64
Nº	Debilidad	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
1	Carencia de medidas para promover la cultura empresarial	0,11	4	0,44
2	Retraso en la realización de las labores	0,16	3	0,48
3	Usencia de un plan de crecimiento profesional	0,03	2	0,06
4	Sobreposición de mandos y funciones	0,03	4	0,12
5	Aumento de aviación de responsabilidades	0,05	3	0,16
6	Falta de dirección en la gestión de los procesos operativos	0,05	4	0,20
Total		100%		3,35

Nota: Modelo tomado del Libro Conceptos de administración estratégica 15 Edición. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

5.1.11. Conclusiones de la matriz MEFI

Al analizar la suma ponderada de puntuaciones, se ha determinado que la matriz MEFI actualmente presenta un resultado superior a 2,5; indicando que la empresa tiene una posición sólida internamente y cuenta con fortalezas favorables de las cuales se identifica que la empresa tiene un buen proceso de capacitación para los nuevos trabajadores, aunque existe una oportunidad de mejora al asignar las actividades a los coordinadores que tienen conocimiento más profundo de las herramientas y actividades de trabajo que puede explicar mejor acorde a los procesos que realiza.

A pesar que el personal de soporte técnico cuente con titulación es un reconocimiento positivo para la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., ya que demuestra que están capacitados para enfrentar los problemas materiales de tecnología y así continuar con la mejor atención al cliente en tiempo oportuno.

En cuanto a las nuevas tecnologías de comunicaciones la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., utiliza redes sociales actualizadas, permitiendo que la comunicación con el cliente sea más transparente, mientras que la comunicación interna entre los trabajadores suele ser personas o por medio de correos electrónicos, indicando que la empresa usa los medios digitales para comunicarse.

En los planes de capacitación, aunque la empresa cuenta con las herramientas necesarias para capacitar y actualizar en diversos temas al personal de trabajo, no logran ser ejecutados debido a la falta de actualización en los manuales de funciones actuales en la organización desde el departamento de T.H. Finalmente, en los factores de optimización del trabajo se asigna una calificación baja.

5.1.12. Realización de la matriz MEFE

Tabla 5. Matriz MEFE, empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.

Nº	Oportunidades	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
1	Mejorar las condiciones laborales para los trabajadores	0,10	4	0,40
2	Capacitar a los trabajadores sobre riesgos laborales	0,10	3	0,30
3	Capacitar al nuevo personal sobre los cargos asignados	0,08	4	0,32
4	Competencia laboral positiva con sentido de pertenencia a la empresa	0,07	4	0,28
5	Implementación de los nuevos sistemas y procesos de reclutamiento	0,06	3	0,18
6	Disposición para la actualización de políticas del talento humano.	0,04	2	0,08
<hr/>				
Nº	Amenazas	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
1	Modificación en las normas fiscales	0,09	3	0,27
2	Escasez de trabajadores con formación tecnológica y comunicación	0,08	4	0,32
3	Salarios poco competitivos	0,06	3	0,18
4	Incremento en la cantidad de trabajo a desarrollar	0,06	3	0,18
5	Comunicación deficiente	0,05	4	0,20
6	Falta de consideración hacia las inquietudes y problemas de los trabajadores.	0,05	4	0,20
Total		100%		2,91

Nota: Modelo tomado del Libro Conceptos de administración estratégica 15 Edición. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

5.1.13. Conclusiones de la matriz MEFE

En cuanto a la matriz MEFE, se puede inferir que la empresa debe enfocarse en aprovechar las oportunidades mientras mantiene en cuenta las amenazas presentes. El análisis de la sumatoria de la puntuación ponderada, se ha obtenido un resultado de 2,91; donde el factor de importancia es la organización, con el fin de mejorar las funciones específicas para los respectivos trabajadores y capacitar a los mismos sobre el cargo y proyecto en el que fue contratado.

Actualmente la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., ha obtenido una puntuación ponderada superior a 2,5 en la matriz MEFE lo que indica que la empresa es fuerte en el nivel externo, las oportunidades son significantes externamente, pero debe ser muy atenta para saber usar internamente, para la respectiva comunicación entre el trabajador y el empleador no se extravié.

Se ha implementado la estrategia de captación de los nuevos talentos a través de la publicación de vacantes en las redes sociales y otros medios digitales. La capacitación del personal operativo ha sido identificada como una de las mejores oportunidades por la matriz MEFE, por que la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., deberá desarrollar estrategias de mejoramiento continuo al respecto.

Además, la competencia laboral positiva se debe fomentar mediante incentivos como bonificaciones por reconocimiento o desempeño laboral, entre otras, lo que se espera contribuya al a satisfacción y compromiso del personal para con la empresa. La implementación de nuevos sistemas, procesos y la actualización de políticas del departamento de recurso humano, están conectadas en la empresa, ya que las políticas deben ser adaptadas a los nuevos procesos laborales.

5.2. PROPUESTA SOBRE FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PERSONAL OPERATIVO DESDE EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Dando cumplimiento de los resultados sobre el segundo objetivo específico, logra tener en cuenta toda la información relevante del primero objetivo específico lo que lleva al diseño de una propuesta sobre la actualización del manual de las funciones del personal operativo desde el área de talento humano, para establecer las directrices orientadas al cumplimiento de cada objetivo de la organización.

5.2.1. Designación del departamento T.H.

Es común encontrar falencias en la gestión de la empresa y la existencia del departamento de T.H., donde la función es planificar, seleccionar, contratar y capacitar al personal de la empresa, así como evaluarlo de forma constante. Adicional el departamento de T.H. es uno de los responsables de proporcionar los beneficios para los trabajadores y llevar a cabo procesos disciplinarios, todo ello debe ser dirigido de forma rigurosa por el talento humano, en caso que la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S., existe algunos elementos y políticas que son parte de la propuesta actual y que se describen a continuación

5.2.2. Políticas de inducción sobre el departamento de T.H.

En el momento en que la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., contrata un trabajador debe seguir los procesos de los manuales de funciones específicos para cada uno de los puestos de trabajo proporcionados por la empresa.

El director de cada área debe ser responsable de vigilar y lograr el proceso de capacitación o de orientación y será el encargado de explicar las responsabilidades, con un tiempo máximo de 5 días hábiles para la capacitación o inducción.

5.2.3. Propuesta de los cargos de funciones del departamento T.H.

Figura 16. Portada del manual de funciones departamento T.H.



Nota: Modelo realizado por los autores (2023).

Tabla 6. Manual de las funciones director departamento T.H.

ÍTEM: DTH-01-23	MANUAL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
Versión: 01		
Fecha: 2023-03-24		
CARGO	Director	
DEPARTAMENTO	Talento humano	
JEFE INMEDIATO	Director General – Gerente	
OBJETIVOS DEL CARGO		
<p>a) Cumplir con cada una de las regulaciones establecidas por la junta directiva sobre el manejo del personal.</p> <p>b) Dirigir de forma estratégica la administración empresarial del departamento encargado.</p> <p>c) Gestionar el personal de la empresa, incluyendo la selección, supervisión y desvinculación de los mismos.</p> <p>d) Planificar y liderar programas de salud ocupacional en colaboración con las ARL</p> <p>e) Mantener alerta y asegurarse del cumplimiento efectivo de todas las funciones requeridas.</p>		
PERFIL DEL CARGO		
<p>a) Profesional en Administración de empresas, Ingeniero industrial, profesional en Psicología o en el campo relacionado al cargo.</p> <p>b) Experiencia mínima de 3 años.</p> <p>c) Conocimiento de análisis de datos y la elaboración de informes.</p> <p>d) Conocimiento profundo de los principios de los Recursos Humanos y las respectivas prácticas.</p> <p>e) Conocimiento en análisis de datos y elaboración de informes</p> <p>f) Excelentes capacidades comunicativas e interpersonales</p> <p>g) Diligente y firme con los altos estándares de ética profesional</p> <p>h) Comprensión total sobre las operaciones de una empresa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		

- a) Analizar las necesidades del personal y de formación con el fin de garantizar su desarrollo profesional.
- b) Establecer políticas y normas en relación a la seguridad Social.
- c) Contratar personal por medio de los procesos de reclutamiento y de selección adecuada
- d) Llevar a cabo programas de bienestar y de incentivos para los trabajadores.
- e) Supervisar la inducción del personal nuevo en relación a los temas específicos de cada cargo.
- f) Garantizar que las hojas de vida del personal estén actualizadas con información sobre educación, formación, habilidades y experiencia.
- g) Capacitar a los trabajadores para mejorar el desempeño.
- h) Promover programas de salud ocupaciones para fomentar el bienestar de los trabajadores.
- i) Asegurar que se realicen los pagos correspondientes a seguridad social, salud, pensión y nomina a cada uno de los trabajadores y proveedores de la empresa.

Revisado por:	Aprobado por:	Elaborado por.
Director General	Jefe de Talento Humano	Departamento Talento H.

Nota: Modelo tomado de las actividades que realizan los trabajadores del área. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

Tabla 7. Manual de funciones – Auxiliar departamento de talento humano

ÍTEM: DTH-01-23	MANUAL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
Versión: 01		
Fecha: 2023-03-24		
CARGO	Auxiliar	
DEPARTAMENTO	Talento Humano	
JEFE INMEDIATO	Director del departamento de Talento Humano	
OBJETIVOS DEL CARGO		
<p>a) Contribuir con todas las habilidades para mejorar continuamente el proceso de gestión humana y asegurar un funcionamiento adecuado del mismo.</p> <p>b) Realizar las afiliaciones y liquidación de nómina, así mismo como la gestión sobre la seguridad social, las respectivas prestaciones y las contribuciones legales acorde con la normativa vigente sobre los parafiscales de los trabajadores.</p>		
PERFIL DEL CARGO		
<p>c) Tecnóloga en gestión empresarial o carrera a fines como psicología, tecnología industrial con conocimiento en el área de talento humano.</p> <p>d) Experiencia con 2 años en el cargo de talento humano</p> <p>e) Conocimiento en el manejo de las herramientas ofimáticas</p> <p>f) Manejo de paquete de office nivel intermedio para la optimización de la base de datos.</p> <p>g) Concomimiento intermedio en la legislación laboral para la gestión de personal.</p> <p>h) Experiencia en los procesos de las incapacidades y la gestión adecuada que conlleva.</p> <p>i) Excelente atención al cliente</p> <p>j) Conocimiento en los servicios de oficina y administrativos.</p>		
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		
<p>a) Implementar el registro de entrada o salida de los trabajadores acorde a la información arrojada por el sistema para controlar el horario laboral.</p> <p>b) Con ayuda del director y del área encargada, ser de apoyo en la selección del personal a contratar.</p> <p>c) Mantener un registro actualizado de los certificados de enfermedad y controlar la asistencia médica de los trabajadores.</p> <p>d) Supervisar el registro de horas extras de los operarios.</p>		

e) Realizar las llamadas necesarias para cumplir con el proceso de selección de los trabajadores.		
f) Ofrecer la asistencia y apoyo necesario durante el proceso de aplicación de pruebas a las vacantes		
g) Apoyar en la gestión de documentos para la contratación del personal.		
h) Brindar el apoyo a la administración de la nómina y los beneficios correspondientes.		
Revisado por:	Aprobado por:	Elaborado por.
Director General	Jefe de Talento Humano	Departamento Talento H.

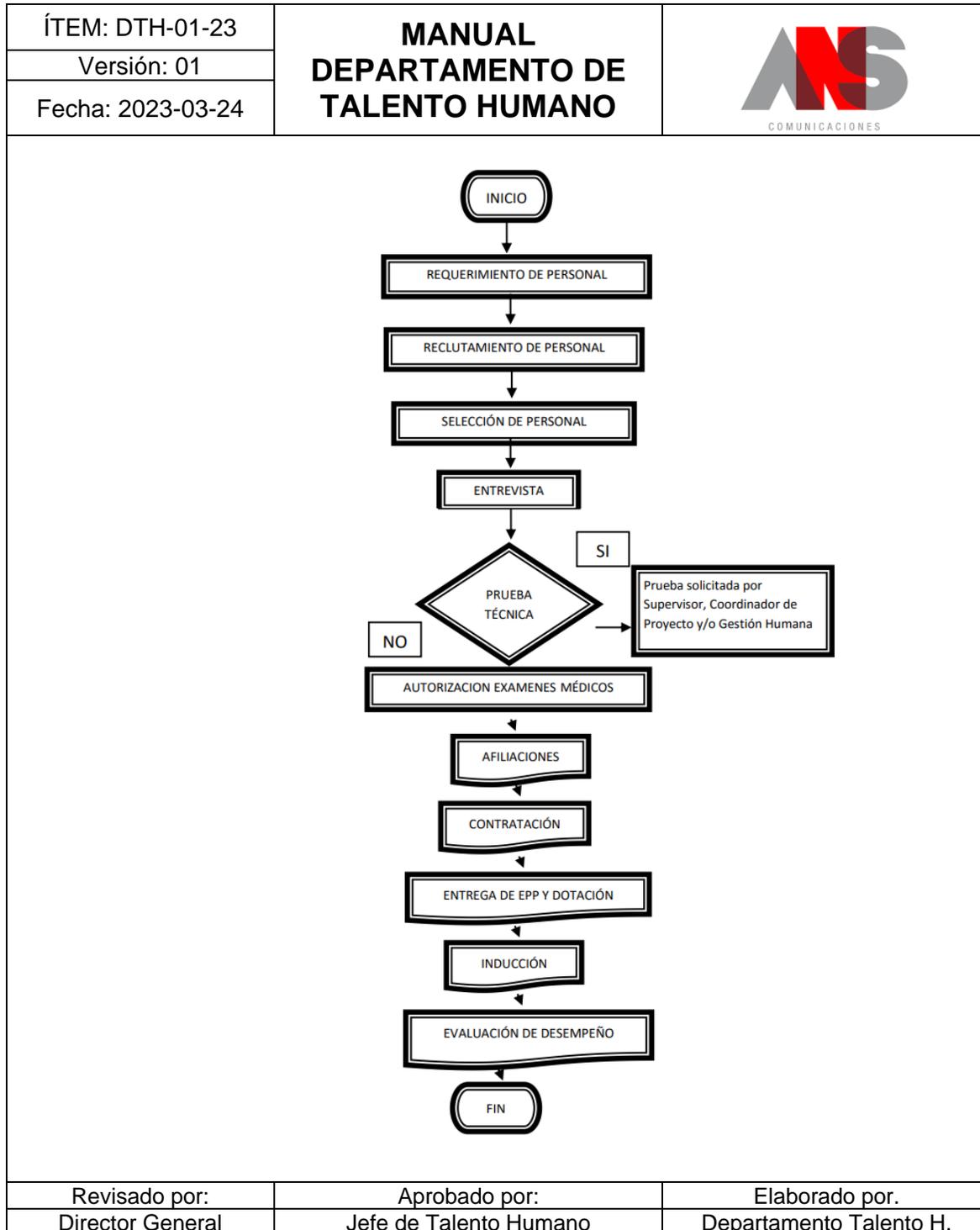
Nota: Modelo tomado de las actividades que realizan los trabajadores del área. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

Tabla 8. Manual de funciones – Soporte Técnico

ÍTEM: DTH-01-23	MANUAL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
Versión: 01		
Fecha: 2023-03-24		
CARGO	Soporte Técnico	
DEPARTAMENTO	Gerencia de Operaciones	
JEFE INMEDIATO	Director de Operaciones	
OBJETIVOS DEL CARGO		
Proveer soporte técnico a los usuarios que necesitan apoyo del Proceso Gestión de Operaciones y apoyar las actividades para la incorporación de tecnologías que generen mejoras en el modelo de negocio, en los procesos, productos y servicios de ANS Comunicaciones S.A.S. RESPONSABILIDADES.		
PERFIL DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> a) Técnico o Tecnólogo en telecomunicaciones o carreras a fines b) Experiencia profesional mínima de 1 años en cargos de soporte técnico. c) Conocimiento en la Instalación, configuración, diagnóstico y mantenimientos de equipos de telecomunicaciones y eléctricos bajo lineamientos de calidad y seguridad. 		
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> d) Conocimiento y formación en: Curso Avanzado de Trabajo Seguro en Alturas, Seguridad en riesgo eléctrico, Fomento de trabajo seguro, RETIE, Fibra Óptica, Cableado Estructurado, Redes Inalámbricas, Atención al Cliente. e) Conocimiento en el manejo del paquete de office. f) Habilidades en la redacción y la ortografía. 		
Revisado por:	Aprobado por:	Elaborado por.
Director General	Jefe de Talento Humano	Departamento Talento H.

Nota: Modelo tomado de las actividades que realizan los trabajadores del área. Fuente: Resultados de la encuesta digital (2023).

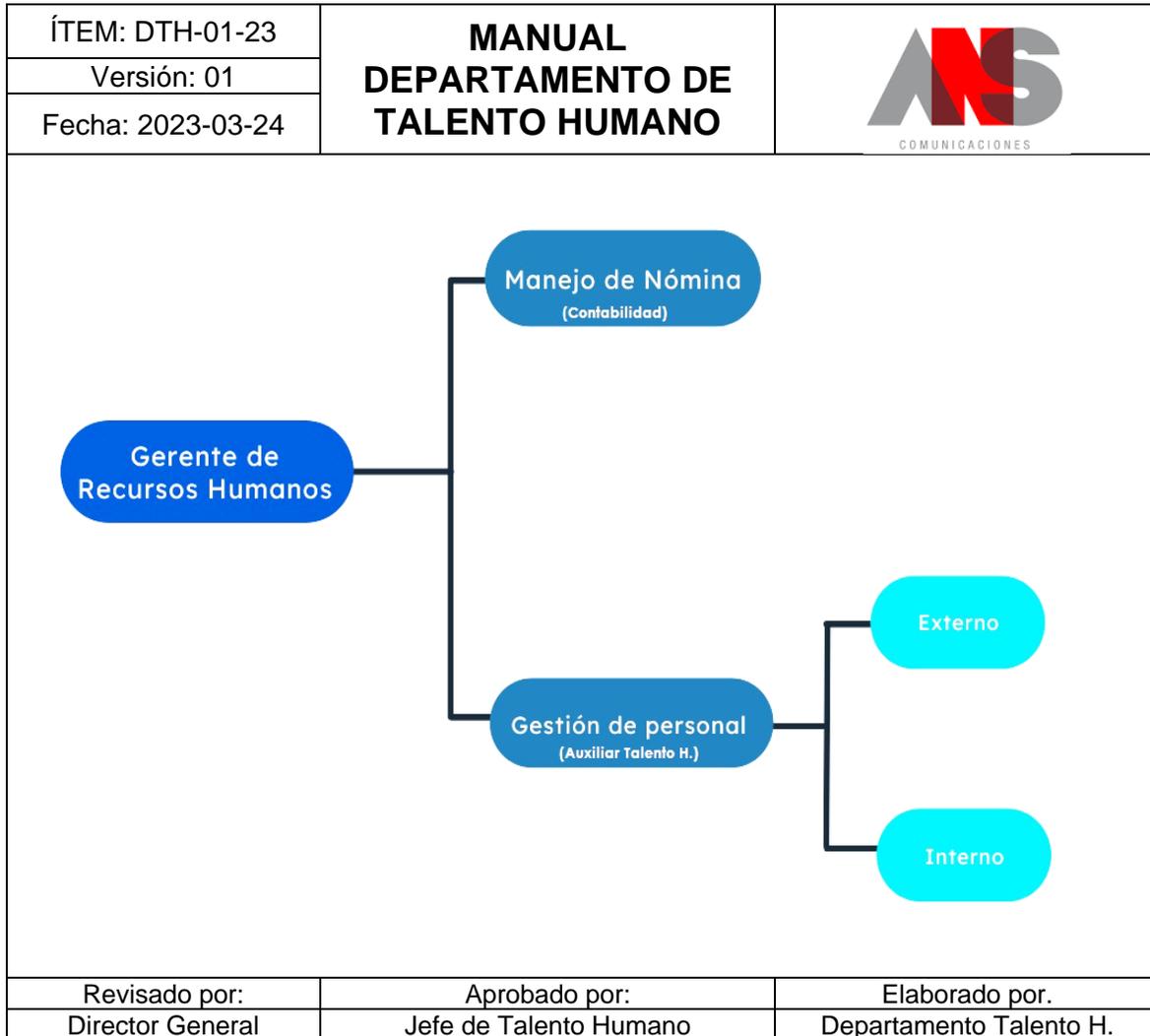
Tabla 9. Proceso de trabajo del departamento de talento humano



Fuente. Autores

5.2.4. Propuesta de orden jerárquico del departamento de T.H.

Tabla 10. Orden jerárquico departamento de T.H.



Fuente. Autores

Las funciones mencionadas anteriormente, demuestran el trabajo realizado para cumplir con los objetivos que pueden ser establecidos en la documentación y viabilizar la actualización de los manuales de funciones del cargo y capacitaciones para el personal operativo desde el departamento de T.H. en la organización ANS

COMUNICACIONES S.A.S., se logró la propuesta de los cargos sobre el manual de las funciones para el departamento a nivel organizacional.

5.3. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Finalmente, se logra socializar con los directivos y trabajadores la propuesta, a través de información obtenida, permitiendo el planteamiento de las alternativas que tiene de la actualización de los manuales de funciones del cargo y capacitaciones para el personal operativo desde el departamento de T.H. para la organización de ANS COMUNICACIONES S.A.S.

5.3.1. Reunión con los directivos y trabajadores

Figura 17. Presentación de la propuesta.



ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:



Fuente. Autores

5.3.2. Beneficios de la propuesta

Teniendo en cuenta que la actualización de los manuales de funciones del cargo y capacitaciones para el personal operativo desde el departamento de Talento Humano de la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., se puede proporcionar diversos beneficios algunos de cuales se detallan a continuación.

Beneficio1: Otorgar uniformidad a los procesos y sus indicaciones de ejecución: fortalecer las competencias en cuanto a los manuales de funciones del personal operativo es adecuada, de esta área puede ayudar a la empresa a ahorrar costos en los procesos de los recursos humanos, ya que se pueden identificar áreas que están generando gastos innecesarios y corregirlas. Además, también se puede ahorrar tiempo en la contratación y capacitación de nuevos empleados, lo que puede contribuir a la eficiencia operativa de la empresa.

Beneficio 2: Adecuada capacitación con el fin de aumentar la productividad de la organización, el fortalecimiento de las competencias desde el área de talento humano puede ayudar a la empresa a identificar las necesidades de capacitación de sus empleados y a desarrollar programas de formación adecuados para mejorar sus habilidades y conocimientos. Una fuerza laboral mejor capacitada y productiva puede contribuir significativamente al éxito de la empresa.

Beneficio 3: Trabajadores con mayor motivación laboral: fortalecer las competencias desde el área del T.H. también puede ayudar en mejorar la motivación laboral de los trabajadores. Esto puede lograrse a través de políticas adecuadas de compensación y beneficios, programas de desarrollo de carrera y un ambiente laboral positivo. Una fuerza laboral motivada puede ser más comprometida con la empresa y puede trabajar con más entusiasmo y eficacia.

6. CONCLUSIONES

El fortalecimiento de las competencias, técnicas, operativas y actualización de los manuales de función de cargos de la organización ANS COMUNICACIONES S.A.S puede proporcionar numerosos beneficios a una empresa, como el ahorro de costos y tiempo, la capacitación adecuada para mejorar la productividad, empleados más motivados y comprometidos, personal idóneo para llevar a cabo sus responsabilidades, una mejor atención al cliente y proveedor, y procesos más transparentes y seguros.

De acuerdo al primer objetivo específico, se realizó las matrices MEFI y MEFE son herramientas útiles para la estimación de fortalezas y debilidades sobre el departamento de T.H. de la empresa, las matrices permiten identificar los interno y externo que influyen ante el desempeño del departamento analizado y por ende en la organización en general.

Al analizar estas fortalezas y oportunidades acorde a cada matriz, se pueden diseñar estrategias y planes de acción específicos para mejorar el desempeño del departamento analizado, aumentando la productividad y mejorando económicamente a la organización en general, se concluye que la propuesta de Fortalecimiento administrativo en los cargos del manual de funciones para el departamento analizado, esto puede ser una estrategia valiosa con el fin de mejorar en el desempeño de la organización.

Para la realización de las matrices se gestionó los resultados de la encuesta donde se evidenció que la empresa cuenta con personal joven encargado de desempeñar las actividades operativas y administrativas, más del 30% de los operarios tienen la antigüedad de más de 1 año en la organización y existe un alto

porcentaje de trabajadores que manifiestan hacer trabajos o actividades que no corresponden a sus funciones y aunque recibieron al ingresar instrucciones acerca de sus cargos dicen que los manuales de funciones no están acorde al proyecto en el cual cada quien desempeña.

De acuerdo a lo anterior, Se concluye que existen algunas fallas en la comunicación y enseñanzas con los trabajadores, permitiendo que los respectivos procesos no se logren realizar de una forma establecida bajo un mismo objetivo, más del 50% de los trabajadores, les han realizado reinducción al cargo y ese mismo porcentaje coinciden que fue normal adaptarse al ambiente laboral de cada cargo, no generan un gran cambio dichas inducciones y reinducciones.

En cuanto a los resultados obtenidos en el segundo objetivo se concluye con el diseño de la propuesta sobre el fortalecimiento administrativo en los cargos del departamento del T.H., donde se establecieron las directrices orientadas en el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la organización. Los cargos a los cuales se reviso fueron al director, y las auxiliares, adicional se les realizó el manual de funciones del personal de soporte técnico este cargo tiene los respectivos objetivos, perfil y funciones.

Finalmente, el tercer objetivo específico se concluye con la propuesta se incluye la definición clara de las responsabilidades y funciones de cada cargo, la identificación de cada una de las habilidades y competencias necesarias para cada cargo, así como la implementación de un proceso de reclutamiento más riguroso y eficiente, y la adecuada capacitación para el desarrollo, motivación y confianza de los operarios del recurso humano en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S.

7. RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones para la respectiva actualización de los manuales de funciones desde el departamento de Talento Humano, se deben considerar varios aspectos clave. En primer lugar, es importante definir claramente las responsabilidades y funciones de cada cargo, lo que ayudará a mejorar la respectiva eficacia en la gestión del recurso humano.

Se recomienda la identificación de las habilidades y competencias necesarias para cada puesto y, a través de un proceso de reclutamiento riguroso y eficiente, asegurarse de que se contrate a los candidatos más idóneos para cada cargo.

En tercer lugar, es necesario brindar capacitación y desarrollo adecuado en los trabajadores del recurso humano, para que puedan mejorar sus habilidades y desempeño en sus cargos.

Otra recomendación importante es la implementación del sistema de desempeño, lo que permitirá el rendimiento de los trabajadores encargados del recurso humano y así brindar retroalimentación constructiva para mejorar su desempeño. Además, se debe establecer una política de incentivos para motivar a los empleados y reconocer su buen desempeño.

Por último, es esencial promover una cultura de comunicación abierta y transparente en el área de talento humano, fomentando la colaboración entre los diversos cargos y áreas de la empresa. De esta manera, se pueden identificar problemas y oportunidades de mejora, y trabajar en conjunto para desarrollar soluciones eficaces.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v15n1/1900-3803-entra-15-01-116.pdf>

Álvarez Pardo, E. D., y Barreda Jorge, L. (2020). La estadística descriptiva en la formación investigativa del instructor de arte. *Conrado*, 16(73), 100-107. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200100

Arenilla Sáez, M., (2017). Innovación social y capacidad institucional en. *Revista del clad Reforma y Democracia*, 67, 33-68. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadelCLADReformaydemocracia/2017/no67/2.pdf>

Ávila Morales, H., Olmos Saldívar, D., Quispe, G., & Diaz Tito, L. (2022). Talento humano en la cuarta revolución industrial. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(97), 161-169. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890621>

Barbosa Lozano, R. A. (2020). *Desarrollo del talento humano como estrategia para mejorar el desempeño organizacional* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América). <http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/7879/1/532799-2020-I-GTH.pdf>

Barbosa Lozano, R. A. (2020). *Desarrollo del talento humano como estrategia para mejorar el desempeño organizacional* (Bachelor's thesis, Fundación

Universidad de América).
<http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/7879/1/532799-2020-I-GTH.pdf>

Barreno Salinas, M. M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66), 59-64.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&tlng=en

Bogotá Rojas, S. I., & Gualdrón Durán, L. L. (2019). Reestructuración del departamento de Talento humano Asesorías Académicas Milton Ochoa & Bogotá SAS. [Tesis de Pregrado, Universidad Libre de Bogotá]<https://hdl.handle.net/10901/17973>

Checa Llontop, L., Cabrera Cabrera, X., y Chávarry Ysla, P., (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. DOI:
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>

Daza Acevedo, A., Viloría Escobar, J., y Miranda Franco, L., (2019). Gerencia del talento humano y calidad de servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40-44.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>

Daza Corredor, A., Beltrán García, L. D. J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065

Flores Quispe, L., (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*, 87(1), 59-77.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>

Fuster Guillen, D. E., (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Galeano, S. A. G. (2020). El uso fraudulento del contrato sindical en Colombia y sus implicaciones en la equidad salarial. *Memorias Forenses*, (3), 59-65.
<https://doi.org/10.53995/25390147.676>

Jiménez González, G. M., Rivera Ladino, A. M., y Gaibao Pérez, M. C. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-12132019000200203

Lamilla Tuapanta, E. I. (2020). *Análisis MEFI de la Dirección Administrativa de la Gobernación de la Provincia de los Ríos* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2020).
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8323/E-UTB-FAFI-ING.COM-000521.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Reinoso, O. L., y Vargas Fernández, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225-242.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n2/2310-340X-cod-7-02-225.pdf>

Matamoros García, D., y Cedillo Ruiz, G., (2020). Factores claves para una restructuración administrativa exitosa-caso PRONACA CA–Guayaquil. *Revista Mapa*, 4(20), 15-25.
<https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/241/333>

Mendoza De Los Santos, O. E. (2021). Las revisiones sistemáticas como proceso de selección artificial del conocimiento científico en el área de salud. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 30(59), 163-178.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692021000100163&script=sci_arttext

Moyota Garcia, F. Y. (2021). *Gestión administrativa en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan)* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2021).
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9332>

Murcia Martín, A. Y., (2017). Análisis institucional de la carrera administrativa en Colombia a partir de la expedición de la Ley 909 de 2004.
<http://hdl.handle.net/10983/15396>

Muskus Carriazo, A. M. M. (2020). La motivación de la declaratoria de Insubsistencia en Colombia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 174-189.
<https://www.redalyc.org/journal/279/27963600013/27963600013.pdf>

Pabón Arévalo, H. L. (2019). Maestría en gestión del talento humano. Objeto de estudio y justificación. *SATHIRI*, 14(2), 10-21.
<https://doi.org/10.32645/13906925.858>

Parra Romero, L., y Lara Salcedo, M., (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Signo. Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 99-117.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6990344>

Perea Granada, J. P. (2021). Propuesta de reestructuración en los procesos del Área de Recursos Humanos de la Comercializadora Llantotas SAS. [Tesis de Pregrado, Universidad Del Valle]. <http://hdl.handle.net/10893/21802>

Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.

Rodríguez Sánchez, J. L., & Calcerrada-Serrano, S. (2020). La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús: un caso de éxito. *Revista espacios*, 41(03).
<http://es.revistaespacios.com/a20v41n03/20410318.html>

Romero Suárez, D., Pertuz, V., y Orozco Acosta, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n5/0718-0764-infotec-31-05-21.pdf>

Sánchez Flores, F. A., (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez Pedraza, S. P. (2020) Ley 909 de 2004 aciertos y desaciertos de la carrera administrativa en Colombia. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada, Cundinamarca]. <http://hdl.handle.net/10654/40326>

Sánchez Restrepo, J. A. (2022). La gestión del bienestar laboral y social del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, 2007-2022: una revisión documental. [Tesis de Especialidad, Universidad de Antioquia, Medellín]. SanchezJhennifer_2022_BienestarSocialIPS.pdf

Santamaría Muñoz, J. (2022). Consideraciones didácticas, tecnológicas y comunicacionales para el diseño de un entorno virtual de enseñanza aprendizaje. *Cátedra*, 5(1), 80-105 <https://doi.org/10.29166/catedra.v5i1.3447>

Silva Giraldo, C. A., Dugarte Mendoza, J. S., & Rueda Mahecha, Y. M. (2020). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *Revista EAN*, (89), 13-32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602020000200013

Sosa, A. (2019). La inducción analítica como método sociológico desde una perspectiva histórica. *Cinta de moebio*, (64), 11-30. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661248013/582661248013.pdf>

Travieso Valdés, D., y Ortiz Cárdenas, T., (2018). Aprendizaje basado en problemas y enseñanza por proyectos: alternativas diferentes para enseñar. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(1), 124-133. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n1/rces09118.pdf>

Vera Barbosa, A., y Blanco Ariza, A. B., (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 29(74), 25-44.
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-25.pdf>

9. APENDICES

APÉNDICE A. Encuesta

Propuesta para la actualización de los manuales de funciones de los cargos operativos desde el Departamento de Talento Humano de la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S. en la ciudad de Bucaramanga

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes y nos encontramos realizando una investigación para obtener el título en Tecnólogo en Gestión Empresarial de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), las siguientes preguntas tienen un fin académico. El objetivo de esta encuesta es proponer el fortalecimiento de la actualización de los manuales de funciones de los cargos operativos y capacitaciones técnicas al personal técnico desde el departamento de talento humano en la empresa ANS COMUNICACIONES S.A.S., a través de herramientas de información primaria, que evidencie el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa.

Cumpliendo con las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho HABEAS DATA, solicito su autorización para que en esta investigación de mercado, en calidad de responsable del tratamiento pueda recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos que se señalan a continuación.

Ifernanda.4217@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido 

1. El rango de su edad se encuentra entre:

- 18 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60

2. ¿Indique su género?

- Hombre
- Mujer

3. Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- De 5 a 7 años
- Más de 7 años

4. Conoce usted el Manual de funciones de su cargo

- Si
- No
- No recuerdo
- No es claro

5. Que cargo ocupa actualmente en la empresa

- Auxiliar
- Coordinador
- Jefe directivo
- Soporte técnico

6. Tiene claro cuales son sus funciones de acuerdo a su cargo

- Si
- No
- No recuerdo
- No es claro

7. ¿En el momento en el que ingreso a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de sus funciones?

- Si
- No

8. ¿ Cree usted que el manual de funciones de su cargo es acorde al proyecto en el que se encuentra trabajando ?

- Si
- No
- No estoy de acuerdo
- No es claro

9. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea que no corresponden a su cargo?

- Si
- No
- Varias veces
- Opción 4

10. ¿Le han realizado reinducción a su cargo ?

- Si
- Por disponibilidad de tiempo no la he realizado
- No

11. ¿Considera usted que la inducción o reinducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?

- Facil
- Normal
- Dificil
- Muy dificil

12. ¿Realiza la empresa capacitaciones de acuerdo a las funciones de su cargo ?

- Si
- No
- No tan seguido

13. ¿Cómo se siente acerca de la información que recibe?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Neutro

Insatisfecho

Muy insatisfecho

14. ¿Que tan importante es capacitarse para su empresa?

Muy importante

Importante

Neutro

No tan importante

15. ¿Según las respuestas anteriores, la capacitación ¿es un gasto o una inversión?

Gasto

Inversión

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Fuente. Atores

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRESARIADO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

10. ANEXOS

No Aplica