

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA SERVICIOS
INTEGRADOS PANCOL S.A.S**

**KAREN VIVIANA PANTOJA CRUZ
CODIGO: 1.123.329.675**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER
2021-1**

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA SERVICIOS
INTEGRADOS PANCOL S.A.S**

**KAREN VIVIANA PANTOJA CRUZ
CODIGO: 1.123.329.675**

**Informe presentado como requisito para optar al título de Administración de
Empresas**

**Supervisor de práctica
LUDY AMIRA FLÓREZ MONTAÑEZ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER
2021-1**

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	vii
Lista de gráficos.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
GLOSARIO.....	xi
INTRODUCCION.....	xiii
JUSTIFICACIÓN.....	xv
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.....	16
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	16
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	17
1.2.1 Misión.....	17
1.2.2. Visión.....	17
1.2.3 Objetivos sociales.....	17
1.2.4 Valores.....	17
1.2.5 logo.....	18
1.3 DIAGNOSTICO.....	18
1.3.1 Área de Mercadeo.....	18
1.3.2 Área de Producción.....	19
1.3.3 Área Financiera.....	19
1.3.4 Área del Talento Humano.....	19
1.3.5 Matriz DOFA.....	20
1.3.5.1 Análisis de Matriz DOFA.....	23
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	24
1.5 FUNCIONES COMO PASANTE:.....	25
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	25
1.6.1 Título.....	25
1.6.2 Objetivo General.....	25
1.6.3 Objetivos Específicos.....	25
1.6.4 Justificación.....	26
1.6.5 Cronograma de actividades.....	28

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	29
2.1 TITULO.....	29
2.1.1 los requisitos de la norma ISO 9001	29
2.1.2 Evolución de la norma ISO 9001	29
2.1.2.1 Familias de las ISO 9000	30
2.1.3 Estructura de la norma NTC ISO 9001- 2008	30
2.1.4 Modificaciones estructurales de la ISO 9001-2015	32
2.1.5. Visión de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S	35
2.1.6. Diagnóstico de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL con relación a las ISO 9001.	35
2.1.6.1 Hallazgos del diagnostico	38
2.2 Estandarización de los procesos	43
2.2.1. Beneficios de la estandarización de procesos	44
2.2.2. Procesos.....	44
2.2.3. Factores determinantes en un proceso	46
2.2.4. Requisitos básicos de un proceso	47
2.2.4.1 Diagramas de flujo	49
2.2.5. Talento humano	52
2.2.5.1 Procesos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S	53
2.2.5.2 Desarrollo continuo del talento humano	55
2.2.6. Plan de acción	56
2.2.6.1 Plan de estrategia según diagnostico	57
2.2.7. Mapas de procesos	60
2.2.8 Manual de funciones.....	61
2.2.9 Políticas para el proceso de talento humano cargos, perfiles y funciones.	61
2.2.9.1 Procesos del talento humano.....	64
2.3 Estandarizar los procesos del talento humano.....	65
2.3.1. Objetivos.....	65
2.3.1.1. Objetivo general.....	65
2.3.1.2 objetivos específicos.....	66
2.3.2. Beneficiario	66
2.3.3 Marco Normativo	66

2.3.4 Diagnostico de Necesidades.....	68
2.3.5 Responsabilidad	68
2.3.6 Comité del talento humano	68
2.3.7 Área de intervención.....	69
2.3.7.1 Estandarización de los procesos del talento humano.....	69
2.3.7.2 Ficha de supervisión periódica.....	75
2.3.8 Políticas.....	78
2.3.9 Cargos, Perfiles y Funciones	78
2.3.10 Presupuesto	78
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES.....	81
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	82
BIBLIOGRAFIA.....	83
ANEXOS	85

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1. logo servicios integrados pancol s.a.s.....	18
Ilustración 2. organigrama	20
Ilustración 3. descripción de un proceso	45
Ilustración 4. representación de la estructura de la norma internacional con el ciclo phva.....	49
Ilustración 5. flujograma de procesos y prestación de servicios	55
Ilustración 6. desarrollo continuo	56
Ilustración 7. mapas de procesos servicios integrados pancol s.a.s	60
Ilustración 8. procesos del recursos humanos	69
Ilustración 1. logo servicios integrados pancol s.a.s.....	71
Ilustración 2. organigrama	71

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ DOFA: SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S	21
Tabla 2. Diagrama de GANTT	28
Tabla 3 historia iso 9001	29
Tabla 4 diagnostico ISO 9001	36
Tabla 5 convenciones	37
Tabla 6. símbolos estándares para diagramas de flujos	50
Tabla 7 servicio de catering	54
Tabla 8. plan de acción	57
Tabla 9 tipos de políticas ESPECÍFICAS	63
Tabla 10. proceso de la gestión del talento humano	64
Tabla 11. hoja de verificación de resultados de mejora implementada	74

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1. control de actividades	38
Grafico 2. certificado	39
Grafico 3. problemas en los procesos	39
Grafico 4. capacitación al personal	40
Grafico 5. actividades de otro integrante de la empresa	41
Grafico 6. implementación de un manual	42
Grafico 7. llevar documentados los procesos para un mejoramiento	42

RESUMEN

El presente trabajo fue desarrollado en la empresa de servicio de catering en la ciudad de Orito -Putumayo, con el propósito de diseñar un sistema de documentación que permitió estandarizar los procesos del área del talento humano de la firma SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, y de este modo aumentar su eficacia y eficiencia basadas en la norma internacional NTC-ISO 9001. Proceso de restauración se realizó a raíz de la coyuntura económica, que tienen los sectores empresariales en aras de mejorar sus servicios de alimentación. Por ende se procedió a diagnosticar, definir, diseñar el mapa de procesos con referencia a las políticas de cargos, perfiles, y funciones que tiene el proceso de talento humano, frente a la visión que tiene la empresa PANCOL con referencia a las actividades realizadas.

Para su desarrollo se utilizó una serie de instrumentos que fueron de gran utilidad para el cumplimiento de los objetivos, tales como diagnóstico, entrevista, en donde permitió fortalecer esos lazos de la organización para el buen funcionamiento empresarial. Por ende, los hallazgos aquí encontrados, fueron capacitar al personal en cuanto al sistema de gestión de calidad, con relación a la visión que esta tiene de acuerdo a los productos de calidad que ofrecen y así poder conseguir apertura de nuevos mercados.

Palabras claves: Servicios Integrados Pancol, servicio de catering, talento humano,

ABSTRACT

The present work was developed in the catering service Company in the city of Orito-Putumayo, with the purpose of designing a documentation system that allowed to standardize the processes of the human talent area of the firm integrated services PANCOL SAS, and of this. To increase its effectiveness and efficiency based on the international standard NTC-ISO 9001. The restoration process was carried out as a result of the economic situation, which the business sectors have in order to improve their food services. Therefore, we proceeded to diagnose, define, design the process map with reference to the policies of positions, profiles and functions that the human talent process has, compared to the vision that the PANCOL Company has with reference to the activities carried out.

For its development, a series of instruments were used that were very useful for the fulfillment of the objectives, such as diagnosis, interview, where it allowed to strengthen those ties of the organization for the good business operation. Therefore, the findings found here were to train the staff in the quality management system, in relation to the vision that it has according to the quality products they offer and thus be able to open new markets.

Keywords: Pancol integrated services, catering service, human talent.

GLOSARIO

Comunicación: Es el proceso de transmisión e intercambios de mensajes entre un emisor y un receptor (significados.com, Comunicación, 2020).

Catering: Consiste en un servicio de alimentación destinado a un conjunto más o menos grandes de personas. Quien ofrece el catering sirve un cierto tipo y una cantidad de comida ya estipulada. (Definición. De, catering, 2018)

Cliente: Desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que ponen a su disposición un profesional, un comercio o una empresa. (Significado.com, 2015).

Diagnóstico: Se denomina la acción y efecto de diagnosticar. Como tal, es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal. (Significado. Com, 2019)

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción (Pérez Porto & Merino, 2009).

Eficiencia: se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos (Significados.com, Eficiencia, 2019).

Estandarización: Es la formulación de reglas que permitan el desarrollo ordenado de una actividad para que todos los actores que participan del sector obtengan un beneficio de dicho ordenamiento. (Definición. De, Estandarización, 2018).

Función: Designa las capacidades propias de los seres vivos, también puede referirse a la actividad que le ha sido asignada a una institución o entidad. (Significado. Com, 2017)

ISO: Organización Internacional de Estandarización, la cual se encarga de conformar y promover un sistema que permite la normalización internacional de una gran cantidad de productos y que además abarca diversas áreas. (Significado. Com, 2017).

Norma: La regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o principio que se impone, se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o

también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos. (Significado.com, 2021)

Objetivo: Se denomina el fin que desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones (significados.com, objetivo, 2018).

Organización: Es la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. (Significado.com, 2018)

Proceso: Es un sustantivo masculino que se refiere de un modo general a la acción de ir hacia adelante. Proviene del latín processus que significa **Avance, Marcha, Progreso, Desarrollo.** (Significado.com, proceso, 2019)

Políticas: Conjunto de reglas o normas de una determinada institución. (Significado. Com, 2019)

Talento humano: Es talento humano es reconocido por algunos autores como el principal activo de la empresa, pues son los trabajadores los que toman decisiones y los que operan la empresa (Gerencie. Com, 2018).

INTRODUCCION

El presente proyecto tiene como finalidad, la estandarización de los procesos del área del recurso humano de la empresa, en relación a Las normas ISO 9001 y de esta manera resaltar la importancia del talento humano en la organización.

Para el desarrollo de las actividades encaminadas para la estandarización de los procesos fue necesario la realización de un diagnóstico, el cual nos permitió identificar las necesidades con las cuales cuenta la empresa y de esta manera poder determinar qué plan de acción o estrategias debemos aplicar para la mitigación de las debilidades tomando como base el fortalecimiento del talento humano.

Dentro del proyecto, el diagnostico se realizó a través de una serie de instrumentos, como la entrevista, la matriz DOFA, encuestas y demás información que permitió el desarrollar de las actividades como plan de mejora en la organización, de acuerdo a las normatividades que rigen y llevan al desarrollo de la estandarización.

Este proyecto se desarrolló durante el primer semestre del año 2021, en el momento que la empresa no contaba con un área administrativa consolidada, para futuros contratos, se realizó este proyecto después de una coyuntura económica en el municipio de Orito a causa de la crisis de salud y sanitaria que atraviesa el país.

El desarrollo de las estrategias de estandarización tuvo lugar en el área del talento humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S. Que se encuentra ubicada en el municipio de Orito Putumayo.

Este proyecto se realizó con el fin de estandarizar los procesos del área del talento humano de la empresa, SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, definiendo el mapa de procesos y el diseño de las políticas, las cuales se fundamentaran en los cargos y perfiles de cada uno de los colaboradores los cuales conllevan a la mejora,

con la finalidad de cumplir los objetivos empresariales y las metas propuestas por la empresa contribuyendo al crecimiento empresarial.

De acuerdo a las necesidades de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, se decidió, estandarizar los procesos del área del talento humano, como fortalecimiento y crecimiento en el departamento del área administrativa, ya que en el área operativa los procesos son más claros y como concepto las áreas y departamentos de la empresa tienen que estar consolidadas para el buen funcionamiento.

En la primera parte del documento se podrá conocer toda la información referente a la empresa como es su historia, misión, visión, principios, diagnóstico con su respectiva matriz DOFA y la propuesta planteada para el favorecimiento del área del talento humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.

En la segunda y última parte del documento se podrá visualizar la propuesta como tal que abarca, las normatividades relacionadas a las ISO, la misión, visión, valores, comité del área del talento humano, mapa de procesos y flujo de servicios, modelo las políticas, fichas de supervisión, cargos, perfiles y funciones para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S..A.S.

JUSTIFICACIÓN

Como estudiante de Administración de empresas es importante abordar múltiples aspectos internos y externos de las empresas y organizaciones, ya que nos encontramos con un mercado en constante movimiento y que cada vez busca una mayor diversificación e innovación; en este sentido, partiendo de la necesidad que tienen algunas organizaciones de resolver los problemas o incentivar su crecimiento, esta propuesta tiene como finalidad brindar un buen ambiente laboral, donde se contribuya a la productividad y al desarrollo de las personas y que propicie el buen desempeño tanto a nivel individual como grupal.

Esta propuesta además de ser requisito para optar por el título de Administradora de Empresas de la Universidad de Pamplona, busca presentar una propuesta de mejoramiento en el área del talento humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, en donde se evidencia un esquema de trabajo que permita generar valor a la organización.

La estandarización de los procesos busca contribuir a la consolidación y la competitividad de la empresa, en el área del talento humano, bajo principios integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades privadas, que atienden a las estandarización y resolver necesidades y problemas del área del talento humano, se busca que las organizaciones se fortalezcan y establezcan un proceso dinámico en su gestión y este sentido se lleva a cabo de procesos, donde se optimicen y fortalezcan las competencias personales y laborales de los colaboradores.

Analizando la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, se busca generar un cambio positivo en la dirección del talento humano, que impacte la organización en general. Esta propuesta busca generar que merecen los procesos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, en donde ha través de la estandarización de los procesos y la delegación de funciones, cargos, perfiles, para reducir las cargas laborales dentro de la empresa.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S esta empresa prestadora de servicios alimenticios de origen familiar, fundada en el año 2019 por el señor Jair Yovani Pantoja, quien en años anteriores se encontraba trabajando en una empresa que prestaba el servicio de catering las empresas petroleras, otorgándole la experiencia suficiente para independizarse, por falta de recursos propios para ejecutar su idea de negocio a él llegan dos personas las cuales le brindarían el apoyo económico necesario para llevar la idea a cabo por lo cual PANCOL se funda bajo el concepto de sociedad.

Meses más tarde los socios no cumplen con sus funciones con sus roles en la empresa exigiendo más del valor correspondiente, por esta razón el señor Jair Pantoja decide declararse insolvente con el objetivo de dar por terminada la sociedad, pero por no dar por terminada su iniciativa decide pasar su empresa a nombre a su esposa Lina Alejandra Colorado. De esta manera seguir prestando su servicio en el mercado de alimentos a la industria petrolera.

En octubre del año 2019 obtiene uno de los contratos más grande que fue el de prestar el servicio de alimentación a la empresa gran tierra y con este se abre la puerta para prestarle el servicio al hospital del municipio asegurando sus ingresos económicos hasta el mes de abril del 2020.

Por temas de salud pública declarada pandemia en marzo del 2020 PANCOL se ve obligado a cerrar sus instalaciones que estaban ubicadas en el centro del municipio llevando sus labores a la casa del señor Jair para seguirle dando cumplimiento a sus contratos, en mayo del año 2020 por decretos municipales, departamentales los cuales obligaron a cerrar las industrias petroleras PANCOL se queda sin clientes por lo que se ve obligado a cerrar, dejando sin actividad comercial a la empresa por un aproximado de 5 meses.

PANCOL después de tanto meses sin prestar el servicio decid abrir las puertas nuevamente en octubre del 2020 volviendo a conquistar a sus Clientes con el sazón que los caracteriza.

En la actualidad SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S sigue prestando su servicio de catering empresarial ofreciendo un amplio portafolio para sus diversos clientes, sigue trabajando de manera constante para el desarrollo y crecimiento de la misma. Y de esta manera cumplir con la MISION y la expectativa de nuestros clientes.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión.

En SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, Ofrecemos a nuestros clientes con la mejor sazón, les ofrecemos la variedad de servicios de Alimentación, Aseo, Camarería, brindándoles un excelente servicio, comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestra gente.

1.2.2. Visión.

Para el 2028, SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S Sera la empresa de servicios integrados reconocidos, en el departamento del Putumayo y en zona fronteriza, con el portafolio de servicio más completo de la región. Ser reconocidos por el buen servicio, contando con el mejor talento humano, siendo una empresa financieramente sólida que garantice el desarrollo sostenible, siendo así un lugar que genere experiencias positivas en nuestros clientes.

1.2.3 Objetivos sociales

Prestar el servicio de catering empresarial y administración de cafeterías y casinos de alimentos, dedicados a la producción y comercialización de refrigerios desayunos y almuerzos, cuenta con personal altamente calificado en cada una de las áreas y un equipo de trabajo comprometido para prestar un oportuno servicio.

1.2.4 Valores

Los valores que representan a la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S son comprendidos en 5 valores (Responsabilidad, eficiencia, compromiso, disponibilidad, creatividad), se presentan a continuación:

Responsabilidad: los colaboradores somos conscientes de que tenemos en nuestras manos la salud de nuestros clientes, por lo que actuamos con profesionalismo y con integridad y mejorar sin límites las tareas que se nos asignen.

Eficiencia: los colaboradores producimos los alimentos y/o servicios utilizando las mejores prácticas y herramienta, en el momento indicado, con habilidad y sin desperdicios, para lograr la excelencia.

Compromiso: los colaboradores sabemos y creemos en lo que hacemos y lo desempeñamos de la mejor forma para satisfacer al cliente, quien es la razón de ser de la empresa.

Disponibilidad: es mi cualidad de estar libre para servir en cualquier momento, con entusiasmo y profesionalismo.

Creatividad: desempeñar nuevas recetas para lograr variedad de platos y cocteles.

1.2.5 logo

ILUSTRACIÓN 1. LOGO SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S



Fuente: propia de la empresa pancol

1.3 DIAGNOSTICO

SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S se encuentra ubicada en el departamento del Putumayo para ser más exactos en la ciudad de Orito, es una empresa dedicada al servicio de catering empresarial, la cual nace en el año 2019 bajo la sociedad, quien en ese momento era representante legal el señor JAIR YOBANY PANTOJA CRUZ pero a principios del 2020 por problemas internos con los socios se procede a cambiar de representante legal pasando al nombre de la señora LINA ALEJANDRA COLORADO CAICEDO. Quien actualmente es la encargada de la administración de la empresa en sus aspectos.

Para conocer un poco más sobre la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S fue necesario realizar una entrevista a la representante legal de la empresa.

1.3.1 Área de Mercadeo

SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S cuenta con un portafolio de servicio muy amplio en el cual le ofrece variedad a sus clientes, esto se comprende en que la empresa sabe qué tipo de servicio y productos le está ofreciendo a sus potenciales y a sus clientes.

Es también de resaltar que la empresa ofrece sus productos y servicios a costos muy asequibles para el cliente ofreciéndoles una experiencia única, para SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S es importante dar una buena impresión con sus clientes es por esta razón que ofrecen productos de calidad, cumpliendo con las necesidades de sus clientes.

Para que el producto se dé a conocer el municipio de Orito y sus alrededores se utilizan las redes sociales como Facebook, WhatsApp y utilizan unas de las que se consideran como el medio de publicidad más económico y eficiente para las empresas como lo es la voz a voz.

1.3.2 Área de Producción

SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no cuenta con una infraestructura propia para poder ofrecer su servicio, esto puede llegar a ser una desventaja ya que al cambiarse de un local a otro se pierden alguno de sus clientelas por la ubicación de la empresa, esto se contra resta con que la empresa cuenta con equipos y maquinas propias para la elaboración de sus productos.

1.3.3 Área Financiera

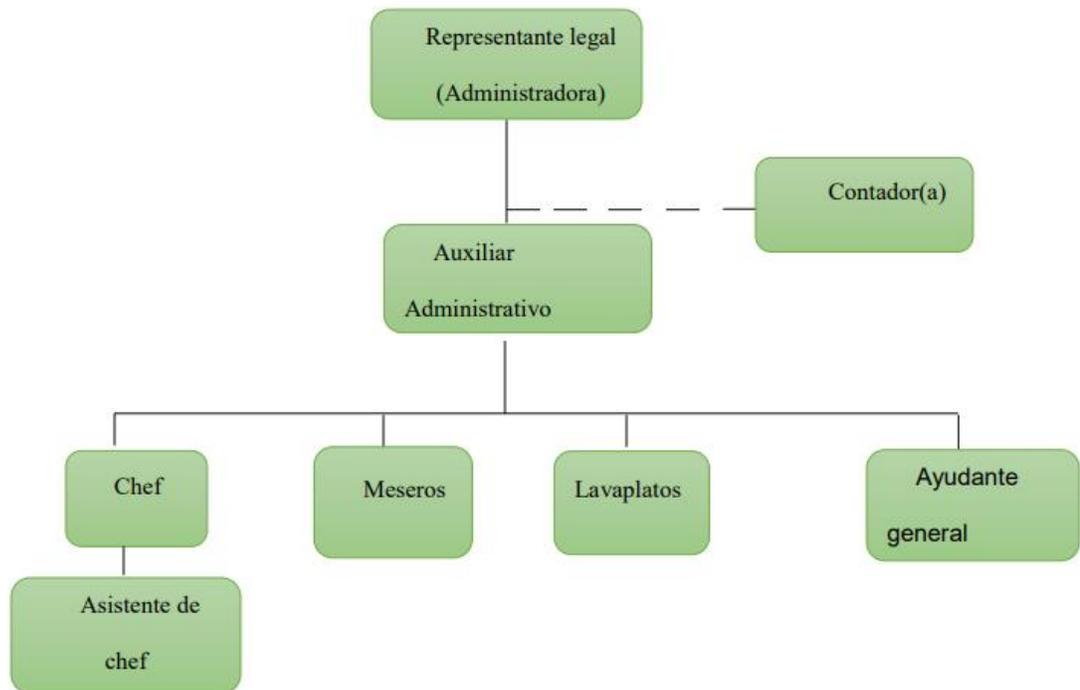
La empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no cuenta con recursos propios para el funcionamiento de esta, es por eso que optaron por conseguir prestamos con terceros para poder realizar sus actividades, la empresa cuenta con un software contable, el cual facilita el control y manejo tanto de clientes como proveedores, ventas, compras y también les permite conocer a quien se le debe y quien me debe, este sistema facilita un poco más el trabajo para los temas contables.

1.3.4 Área del Talento Humano

Actualmente SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, está conformada por 8 empleados de las cuales 5 laboran en el área operativos y 3 en el área administrativos, de esta manera se dan funcionamiento a la empresa.

Organigrama

ILUSTRACIÓN 2. ORGANIGRAMA



Fuente: servicios integrados Pancol s.a.s

1.3.5 Matriz DOFA

Se determinó utilizar la herramienta de análisis estratégico DOFA la cual nos permite conocer a nivel interno las fortalezas y debilidades, como a nivel externo las oportunidades y amenazas que tiene la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S y como esto incide en la estructura organizacional. Con la realización de este análisis DOFA se busca prevenir el efecto de las debilidades, para convertirlas en fortalezas donde se anticiparse al efecto de las amenazas y utilizar a tiempo las oportunidades y fortalezas (Gómez, 2014).

TABLA 1 MATRIZ DOFA: SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

	Fuerzas	Debilidades
1	Grupo de líderes y colaboradores comprometidos con la entidad	Instalaciones pequeñas
2	Creatividad en la presentación del producto	No contar con buena estructura organizacional
3	La visualización del plan de mercado	No contar con un manual de funciones
4	Avales necesarios para el funcionar	Distribución de recursos por área
5	Recursos humanos idóneo	No contar con infraestructura propia
6	Presta un buen servicio a sus clientes	No contar con recursos propios
7	Buen aseo en el lugar del trabajo	Bajo compromiso por parte de los colaboradores
8	Adaptación al cambio	la persona encargada del manejo contable no se encuentra directamente vinculada con la empresa
9	Cuenta con un menú nutricional y de res hospitalaria	Recursos Humano sin asignación de funciones acorde a los conocimientos y fortalezas de los colaboradores.
10	Buena atención y relación con la comunidad.	Al ser una empresa pequeña requiere de referencias comerciales para ingresar en el mercado

Oportunidades	ESTRATEGIA- FO	ESTRATEGIA-DO
1.Tecnología	(F5-O5) FO1: Establecer capacitaciones al talento humano para el crecimiento de la empresa	(D9-O8) DO1: elaborar manual de funciones para asignar responsabilidades al talento humano de la empresa y esta manera lograr sus aspectos corporativos.
2.Ubicación		
3.Apoyo a la sociedad		
4.Reconocimiento en la región	(F4-O7) FO2: Implementar estrategias que generen alianzas con entidades del mismo sector	(D2-O4) DO2: elaborar una estructura organizacional que fortalezca las relaciones personales con otras empresas.
5.Expansión de la empresa	(F2-O8) FO3: posicionamiento de la empresa con productos innovadores.	(D7- O10) DO3: diseñar estrategias para llegar a entidades que le brinden la experiencia necesaria.
6.son reconocidos como una empresa de calidad y así ser más competitiva en el mercado	(F10-O9) FO4: Fortalecer las inversiones para mejorar las finanzas de la empresa	(D4- O1) DO4: Establecer las TIC que brindan las entidades como la DIAN y CAMARA DE COMERCIO para la organización de los recursos y distribución en sus áreas.
7.Alianzas con entidades externas para brindar servicios adicionales como decoración, fotografía y mas	(F4-O7) FO5: implementar proyectos para el fortalecimiento de la empresa	(D5- O2) DO5: aprovechar la ubicación actual de la empresa para conocer el mercado y adquirir instalaciones propias.
8.su estrategia vaya en caminata a precios justos lo que significaría la aceptación de su productos por parte del cliente	SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S (F1-O3) FO6: implementar procesos que beneficien a la comunidad del municipio de Orito a través de la empresa	(D3- O9) DO6: capacitar y designar funciones al talento humano de manera coherente para lograr la inversión.
9.Nuevos inversionistas	SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S	
10.contar con proveedores de la región		
Amenazas	ESTRATEGIA- FA	ESTRATEGIA-DA
1. Empresas competitivas	(F6-A3) FA1: Realizar talleres reflexivos a los colaboradores para darles a entender la importancia de una buena atención con el fin de mitigar la inestabilidad económica.	(D7-A5) DA1: Establecer canales de comunicación asertiva
2. Redes sociales		
3. Inestabilidad en La economía del municipio de Orito	(F3-A9) FA2: Que la empresa sea conocida por su eficiencia frente a la competencia.	(D2-A10) DA2: Realizar reuniones ejecutivas periódicas para reestructurar la organización
4. El dueño disponga del inmueble	(F2-A9) FA3: Aprovechar el conocimiento y control de cada parte de la empresa o mejorar los procesos productivos	(D8-A9) DA3: Crecimiento conjunto de la empresa, con su recurso humano.
5. Rivalidad entre entidades		
6. Desinterés de los colaboradores		

7. Entidades sustitutas	logrando ser una empresa organizada	
8. Impuestos que imponga el gobierno en las que se vean afectadas pequeñas empresas		
9. empresas con mejor posicionamiento en el mercado		
10. Resistencia al cambio		

FUENTE: PANTOJA, KAREN, 2021

1.3.5.1 Análisis de Matriz DOFA

En esta parte se analizará el impacto y la influencia de los factores externos e internos que afectan a la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, a nivel político, económico, tecnológico, organizacional entre otros, las debilidades y fortalezas se tomaron por medio de una entrevista que se realizó a la representante legal de la empresa, esta entrevista ayudó sustancialmente a la toma de decisiones de los factores externos que afectan directamente a la empresa y los factores internos.

En la matriz DOFA pudimos determinar que la empresa a nivel administrativo le hace falta estructurarse de acuerdo a las experiencias, esto afectando de forma interna a la organización y siendo unas de las posibles causas del no crecimiento de la organización, y en cuanto factores externos uno de los que afecta más a las empresas pequeñas es la alza de impuesto a las pequeñas empresas. Algo que favorece a la empresa, es que puede extender su servicio a nivel regional ya que ofrece calidad a sus clientes ya que es una de las pocas empresas dedicadas al servicio de catering que ofrecen menú nutricional y de res hospitalaria a sus clientes.

Se puede concluir que la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, no se encuentra bien constituida Administrativamente ya que hay ausencia de algunos procesos que son fundamentales para el buen funcionamiento y de esta manera el crecimiento de la empresa pero algunas de estas falencias se puede mejorar a un corto plazo y de esta manera tener un mayor crecimiento y reconocimiento, por lo cual se encuentra personal desmotivado, por la sobre carga laboral que se puede presentar por la no distribución de las funciones de manera que se cumplan eficientemente. Entre las de mayor impacto son las debilidades.

1. No se encontró procesos administrativos

Se implementarán procesos administrativos adecuados para el funcionamiento de la organización.

2. Ausencia en asignación de responsabilidades

Diseñar cronograma de actividades y metas las cuales se deben cumplir de manera semanal con el fin del crecimiento de la empresa.

3. Ausencia de experiencia para trabajar en el mercado.

Crear convenios con otras entidades las cuales le apoyen al servicio de la empresa y le puedan generar la experiencia requerida.

4. No se encontró manual de funciones dejando la empresa sin un direccionamiento a la hora de entregar los procesos los colaboradores.

Diseño del manual de funciones donde se asignaran las responsabilidades, con el fin de que la productividad de los empleados sea efectiva.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El área de trabajo asignado para realizar mis prácticas profesionales en la empresa de SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S y poder obtener el título de Administrador de Empresas es el área Administrativa, la cual cuenta con las siguientes dependencias: Archivo, Talento Humano y Contratación. Esta área sea encuentra dirigida por su representante legal señora Lina Alejandra Colorado Caicedo, persona encargada de la Coordinación de mis prácticas. El área Administrativa desempeña las siguientes funciones:

Asistencia administrativa encaminada a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades de la empresa

- Dirigir, coordinar y controlar el personal que trabajan en la empresa.
- Hacer seguimiento a las quejas y reclamos que se originen.
- Realizar las cotizaciones a solicitud de los clientes.
- Realizar cargue de la información de compras, promovedores al software.
- Realizar informes que faciliten a la contadora a realizar las declaraciones.
- Pagos de nóminas.
- Revisar correo corporativo

1.5 FUNCIONES COMO PASANTE:

Las funciones que me fueron asignadas con el fin de realizar mis prácticas son las siguientes:

- Apoyar a la gestión de afiliación de los empleados a seguridad social, diligenciar formatos.
- Ingresar el horario de trabajo de los empleados del programa de nómina.
- Realizar cuentas de cobros de los clientes de crédito y elaborar la facturación correspondiente.
- Revisar diariamente el registro de ventas diarias en su respectivo programa de inventarios diarios.
- Ejecutar los pagos a proveedores en efectivo o por consignación.
- Verificar el inventario físico de cocina semanalmente.
- Responder la correspondencia que llega a la empresa y emitir correspondencias internas tanto circulares como memorandos.

Revisar y responder las solicitudes que llegan al correo corporativo diariamente.

Consolidación de documentos contables soportes de la venta y envíos diarios a contabilidad.

- Elaboración de facturas electrónicas y recibos de pagos.
- Apoyo en todas las demás funciones que le asignen y que sean inherente a la naturaleza del cargo.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

Estandarización del proceso del talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

1.6.2 Objetivo General.

Estandarizar los procesos del talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, que permita contribuir a la consolidación y la competitividad de la empresa

1.6.3 Objetivos Específicos

- Diagnosticar del proceso de talento humano frente a la visión de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S y los requisitos de la norma ISO 9001
- Evaluar las actividades en caminadas para la estandarización de los procesos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S con referencia a los requisitos de la ISO 9001
- Definir el mapa de procesos de talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S
- Diseñar políticas para el proceso de talento humano cargos, perfiles y funciones para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

1.6.4 Justificación.

Teniendo en cuenta que el área del talento humano es importante para el sostenimiento de las empresas, es importante contar con un buen equipo de trabajo y buenas bases para el buen funcionamiento. Es por eso que es importante mantener esta parte de la empresa en la lista de prioridades para el buen funcionamiento alguno autores resaltan la importancia del talento humano en las organizaciones.

Es por eso que el autor **CHIAVENATO, Idalberto (2002)** menciona que “la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otras infinidad de variables importantes.” (pág. 6)

Prieto (2013), “el talento humano es considerado la clave del éxito de una empresa, con una acertada gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida en el trabajo dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.”

El talento humano en la empresa es importante es por eso que se debe capacitar para que las funciones sean más sencillas a la hora de efectuar, brindándole las herramientas necesarias y que estas complementen las habilidades y cualidades de los colaboradores de la organización, esto favorece a la comodidad de sus entorno tanto laborar como familiar ya que con las herramientas adecuadas se realizarían de manera eficiente los procesos en la organización brindándole un buen servicio a los clientes y potenciales.

Es importante estandarizar los procesos del área del talento humano en la empresa **SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.** ya que se mejora el entorno físico del trabajo, donde los colaboradores se sientan a gusto en sus labores diarias ayudando a mejorar la calidad de vida de los mismos. Por lo tanto, es importante conocer y entender que las funciones que cumplen los colaboradores en la organización desde su ingreso, su desarrollo y su retiro, ayuda a la mejora continua en los procesos de la empresa **SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.**

SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S., es necesario estandarizar los procesos ya que contribuye al fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores a través de la definición de procesos, asignación de las actividades y funciones pertinentes. Dado que los procesos estandarizados en la empresa lleva a que se tenga un mejor clima organizacional y se lleva la eficiencia de las funciones de los colaboradores de la organización.

Por lo cual, la estandarización de los procesos en el área del talento humano; están encaminadas a mejorar las condiciones de vida, a través de procesos más eficientes y eficaces mejorando el desempeño de los colaboradores donde se desarrolle la

eficiencia y la eficacia de cada uno de los procesos de la organización, adecuando a las necesidades e interés laborales y familiares contribuyendo así a tener cada día colaboradores, felices, motivados y que demuestren sentido de pertenecía por la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.

1.6.5 Cronograma de actividades

TABLA 2. DIAGRAMA DE GANTT

Cronograma de actividades																		
Actividades	Febrero		Marzo				Abril				Mayo				Julio			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de las prácticas profesionales.	■																	
Diseño del instrumento		■																
Aplicación de la entrevista			■															
Elaboración del diagnósticos de la empresa			■															
Creación de la propuesta a implementar.				■														
Presentación primer informe; diagnóstico y propuesta de implementación				■														
Definir la estandarización de los procesos.					■													
Diagnosticar del proceso de talento humano a través de una entrevista						■												
Evaluar las actividades en caminadas para la estandarización de los procesos,							■											
Definir el mapa de procesos de talento humano								■	■									
Diseñar políticas para el proceso de talento humano cargos, perfiles y funciones									■	■	■							
Desarrollo de la estructura del segundo informe.											■	■	■					
Entrega del segundo informe de práctica.												■	■	■				
Correo recibido con correcciones.														■	■			
Corrección, conclusiones y recomendaciones de la propuesta de mejoramiento.														■	■			
Entrega final del informe final de practica																■		
Sustentación del trabajo de grado.																		■

Fuente: Pantoja, Karen, 2021

2. DESAROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

Estandarización del proceso del talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

2.1.1 LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001

La NTC ISO 9001 es una norma colombiana elaborada por el instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC), la cual se puede aplicar en la empresa ya sea de ámbito público o privado solo si se desea implantar o mantener un sistema de gestión relacionado con la calidad, la entidad encargada no obliga a la empresas a la implementación de estas. Con la NTC ISO 9001, las empresas pueden garantizar a sus clientes que la calidad de los servicios y/o productos ofrecidos cuentan con la calidad exigida a nivel internacional.

Aunque esta norma no es obligatoria, la mayoría de las empresas que cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad persiguen la certificación de la norma ISO 9001, ya que esto permite demostrar a cualquier interesado que dicha organización ha sido auditada a través de una entidad externa y esta permite y garantiza que cumple con las normativas de calidad definida.

por tanto, podemos decir que la norma técnica Colombiana ISO 9001 es un gran instrumento para la entidades que quieran ampliar su alcance, esto permitiendo llegar a mercados nacionales como internacional.

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no cuenta con el certificado y aprobación de las normas ISO 9001, la cual certifica la calidad del servicio es por este motivo que se tiene que tener claro los procedimientos de cada uno de los servicios, la estandarización de cada uno de los procesos del área del talento humano acercan a la empresa a la certificación.

2.1.2 EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001

TABLA 3 HISTORIA ISO 9001

Año	Historia
1987	La norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, producto y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.
1994	En este año se realizan cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.
2000	La norma paso a ser una norma de gestión de calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al enfoque de procesos, donde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados

	previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.
2008	En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios así como también la imagen de la organización.
2015	Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación

Fuente: cuadro realizado con información de la página (https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)

2.1.2.1 Familias de las ISO 9000

La serie ISO 9000 consta de cuatro normas básicas respaldadas por otros documentos.

ISO 9000, sistema de gestión de la calidad. Definiciones y fundamentos: establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.

ISO 9001, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente. Es la única norma certificable de esta familia.

ISO 9004, sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño: esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia. Se puede tomar como una aplicación de la norma anterior y no es certificable.

ISO 19011, directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar tanto internamente como para auditar a los proveedores de la organización.

2.1.3 ESTRUCTURA DE LA NORMA NTC ISO 9001- 2008

La ISO 9001 cuenta con una estructura enfocada a los estándares de calidad donde las empresas que están certificados por la ISO 9001 buscan que el proceso en sus productos o servicios sea con los más altos estándares de calidad las NTC en Colombia no son obligatorias para las organizaciones, esta norma en la versión

2008 cuenta con 8 estructuras las cuales buscan aportar a la visión de la organización brindándole las opción de estar en el proceso de mejora continua , a continuación mencionaremos como está estructurada la ISO 9001 – 2008 .

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.
3. términos y definiciones.
4. sistema de gestión de calidad.
5. Responsabilidad de la dirección.
6. Gestión de los recursos.
7. Realización del producto.
8. Medición, análisis y mejora.

Definiremos cada uno de ellos.

- 1. Objeto y campo de aplicación:** el objetivo de la norma ISO 9001 es definir los requisitos los cuales deben cumplir una empresa para disponer de un sistema de gestión de calidad.
- 2. Referencias normativas:** la ISO 9001 hace referencia a todas aquellas normatividades debe cumplir una organización a la hora de la auditoria para obtener la certificación.
- 3. Términos y definiciones:** comprende esas condiciones o reglas que se deben aplicar en las normatividades de la ISO 9001.
- 4. Sistemas de gestión de calidad:** si deseamos conocer los requisitos necesarios para realizar una adecuada gestión documental de nuestro sistema de gestión de la calidad, lo ideal es recurrir a esta cláusula de la NTC ISO 9001.

- 5. Responsabilidad de la dirección:** si la colaboración de la dirección de la propia empresa, la implantación de esta norma no sería posible. Es vital que la dirección adquiriera un compromiso sostenible en el tiempo y participe en la elaboración de por ejemplo la política de calidad de la empresa.
- 6. Gestión de los recursos:** para saber cómo gestionar los recursos de la organización, resulta imprescindible recurrir al sexto apartado de la norma ISO 9001, en este punto, encontramos una diferenciación entre recursos, esto se divide en; infraestructura, ambiente laboral y humano.
- 7. Realización del producto:** llevar a cabo la definición de los requerimientos relacionados con los productos y/o servicios de la organización, por ejemplo, aquellos vinculados a la atención al cliente o a la elaboración en cadena de vehículos, se puede lograr si seguimos las pautas establecidas en este apartado.
- 8. Medición, análisis y mejora:** este apartado es muy útil a la hora de definir los criterios enlazados con los procesos necesarios para unificar información y posteriormente analizarla para que de este modo se puedan seleccionar las acciones que permitan alcanzar una mejora continua. El objetivo principal de la norma NTC 9001 es la satisfacción del usuario y las organizaciones trabajan para lograrlo.

2.1.4 MODIFICACIONES ESTRUCTURALES DE LA ISO 9001-2015

La última actualización realizada de la norma ISO 9001 se realizó en septiembre del año 2015 en la cual la estructura se aumentaron dos nuevas normatividades, y en algunas de las que ya existía se realizaron ajustes y otras se eliminaron y fueron

reemplazadas por nuevas, el principal objetivo de esta modificación en la estructura es con el fin de que se incremente las posibilidades del éxito de la integración de varios sistemas de gestión.

A continuación mencionaremos como quedo estructurada la ISO 9001- 2015.

1. Alcance.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Soporte.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño.
10. Mejora.

Definición de cada uno de ellos.

1. **Alcance:** la norma ISO 9001:2015 es una norma genérica que permite que pueda ser aplicada en todo tipo de organizaciones, independiente de su tamaño, actividad o ubicación geográfica.
2. **Referencia s normativas:** para la comprensión de la norma ISO 9001:2015 se considera indispensable disponer de la ISO 9000:2015 sistemas de gestión de la calidad. Fundamento y vocabulario.
3. **Términos y definiciones:** son de aplicación los términos presentes en ISO 9000:2015 sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios.

- 4. Contexto de la organización:** para la definición del alcance y del propio sistema de gestión de calidad y sus procesos, la organización tiene que tener en cuenta los siguientes factores:
- **Comprensión de la organización y de su contexto:** identificación de los factores que pueden influir en el desempeño del sistema de gestión de calidad.
 - **Necesidades y expectativas de las partes interesadas:**(clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.)
- 5. Liderazgo:** la alta dirección de la organización debe asumir y demostrar el liderazgo en relación al sistema de gestión de la calidad. Entre otras cuestiones este liderazgo debe demostrarse aprobando una política de la calidad y definiendo los distintos roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
- 6. Planificación:** la organización, teniendo en cuenta los factores analizando en el apartado 4(contexto y partes interesada) y el desempeño de los procesos, deberán identificar los riesgos y oportunidades que le afecten y definir acciones para disminuir los riesgos o aprovechar las oportunidades. Estas acciones podrán formar parte del necesario plan de cumplimiento de objetivos de calidad.
- 7. Soporte:** el desempeño del sistema de gestión de la calidad estará soportado por unas infraestructuras o equipos de trabajo y por las personas de la organización. La empresa deberá asegurar el buen estado de los equipos de

trabajo y la competencia del personal involucrado en el sistema de gestión.

El sistema también está soportado por un conjunto de documentos que la organización debe mantener actualizados y conservar.

- 8. Operación:** en este apartado se presentan los requisitos respecto a los procesos operativos: comercial, diseño, compras, producción o prestación del servicio y a su correspondiente control.
- 9. Evaluación del desempeño:** la organización debe realizar un seguimiento a su desempeño para detectar incumplimientos de requisitos o de resultados esperados. La empresa deberá disponer de procesos para realizar seguimientos a los indicadores del sistema y al grado de satisfacción del cliente, así como para realizar auditorías internas y revisiones del sistema por la dirección.
- 10. Mejora:** la organización deberá disponer de una metodología definida para la detección y tratamiento de las no conformidades, así como para la apertura y análisis de acciones correctivas y de mejora.

2.1.5. VISIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

Para el 2028, SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S Será la empresa de servicios integrados reconocidos, en el departamento del Putumayo y en zona fronteriza, con el portafolio de servicio más completo de la región. Ser reconocidos por el buen servicio, contando con el mejor talento humano, siendo una empresa financieramente sólida que garantice el desarrollo sostenible, siendo así un lugar que genere experiencias positivas en nuestros clientes.

2.1.6. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL CON RELACIÓN A LAS ISO 9001.

Para poder determinar en qué condiciones se encuentra la empresa de acuerdo a las normas ISO 9001 con relación a la visión se realizó un diagnóstico, de esta

manera poder realizar el plan de estandarización de los procesos en el área de talento humano de la empresa. Para determinar este diagnóstico nos apoyamos en información brindada por el gerente, para que esta información sea real y veraz, también nos apoyaremos en las exclusiones de la ISO 9001.

TABLA 4 DIAGNOSTICO ISO 9001

		NA	AP	DOC	IM	AU
4	EVALUACION DE REQUISITOS ISO 9001:2008					
4.2.1	Sistema de gestión de calidad del SGC		1			
4.2.2	Manual de calidad		1			
4.2.3	Control de documentos		1			
4.2.4	Control de registros		1			
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION					
5.1	Compromiso de la dirección		1			
5.2	Enfoque al cliente			1		
5.3	Política de calidad			1		
5.4.1	Objetivos de calidad			1		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad		1			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		1			
5.5.2	Representante de la dirección		1			
5.5.3	Comunicación interna		1			
5.6	Revisión por la dirección		1			
6	GESTION DE LOS RECURSOS					
6.1	Provisión de recursos		1			
6.2	Recursos humanos			1		
6.3	Infraestructura			1		
6.4	Ambiente de trabajo			1		
7.1	PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO					
7.2	Procesos relacionados con el cliente			1		
7.3	Diseño y desarrollo		1			
7.4	Compras			1		
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio			1		
7.5.2	Validación de los procesos de prestación del servicio			1		

7.5.4	Propiedad del cliente		1			
7.5.5	Preservación del producto		1			
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición			1		
8	MEDICION ANALISIS Y MEJORA					
8.2.1	Satisfacción del cliente			1		
8.2.2	Auditoria interna	1				
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	1				
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	1				
8.3	Control del servicio no conforme	1				
8.4	Análisis de datos	1				
8.5.1	Mejora continua	1				
8.5.2	Acción correctiva	1				
8.5.3	Acción preventiva	1				
		8	14	12	0	0
		23,52%	41,17%	35,29%	0,0%	0,0%

FUENTE: PANTOJA, KAREN, 2021

TABLA 5 CONVENCIONES

TABLA DE CONVENCIONES	
NA	No aplica
AP	requisito aplicable no diseñado, ni implementado
DOC	requisito documentado o estructurado
IM	requisito implementado, con resultados, registros y evidencias
AU	requisitos implementados y auditados con resultados conformes

FUENTE: PANTOJA, KAREN, 2021

Fue necesario realizar Un diagnóstico en la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, para poder conocer sobre la situación en cuanto a la visión de la empresa, para esto nos apoyamos en una encuesta realizada al personal de la empresa (ver Anexo 8. Encuesta sobre los procesos de la empresa frente a la visión de la empresa).

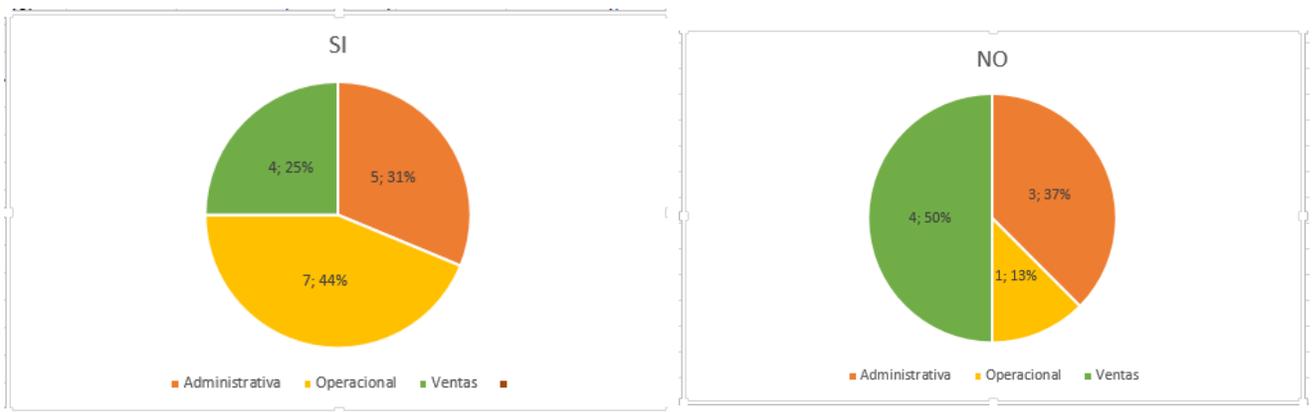
2.1.6.1 Hallazgos del diagnostico

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no tiene bien definida lo que corresponde al sistema de gestión de calidad, con relación a su visión la empresa ofrece productos de calidad pero no cuenta con un manual el cual respalde los procesos, a la alta dirección le falta compromiso en la dirección esto lleva a que los procesos no se cumplan con claridad otro aspecto que se encontró es que la empresa no realiza control del servicio no conforme, estas y otras falencias encontradas pueden afectar la visión de la empresa ya que no se cumple con las condiciones necesarias que pueden llevar a apertura nuevos mercados y conseguir nuevos contratos.

Resultado de la encuesta

GRAFICO 1. CONTROL DE ACTIVIDADES

¿cree usted que existe control en las actividades que se desarrollan en la empresa?



Fuente: Pantoja, Karen, 2021

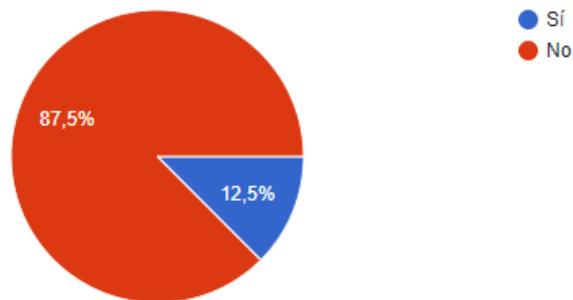
Con respecto a la primera pregunta que se le realizó al personal humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, sobre el control de las actividades, se puede evidenciar que en el Área que mayor control tiene la organización es en el área operativa ya que en esta área es donde se elaboran los productos que van a ser entregado a los clientes, por otra parte el que menor control de las actividades tiene es el área Administrativo ya que en esta parte no se cuenta con parámetros necesarios para el buen funcionamiento.

GRAFICO 2. CERTIFICADO

2. La empresa cuenta con certificado ISO?



8 respuestas

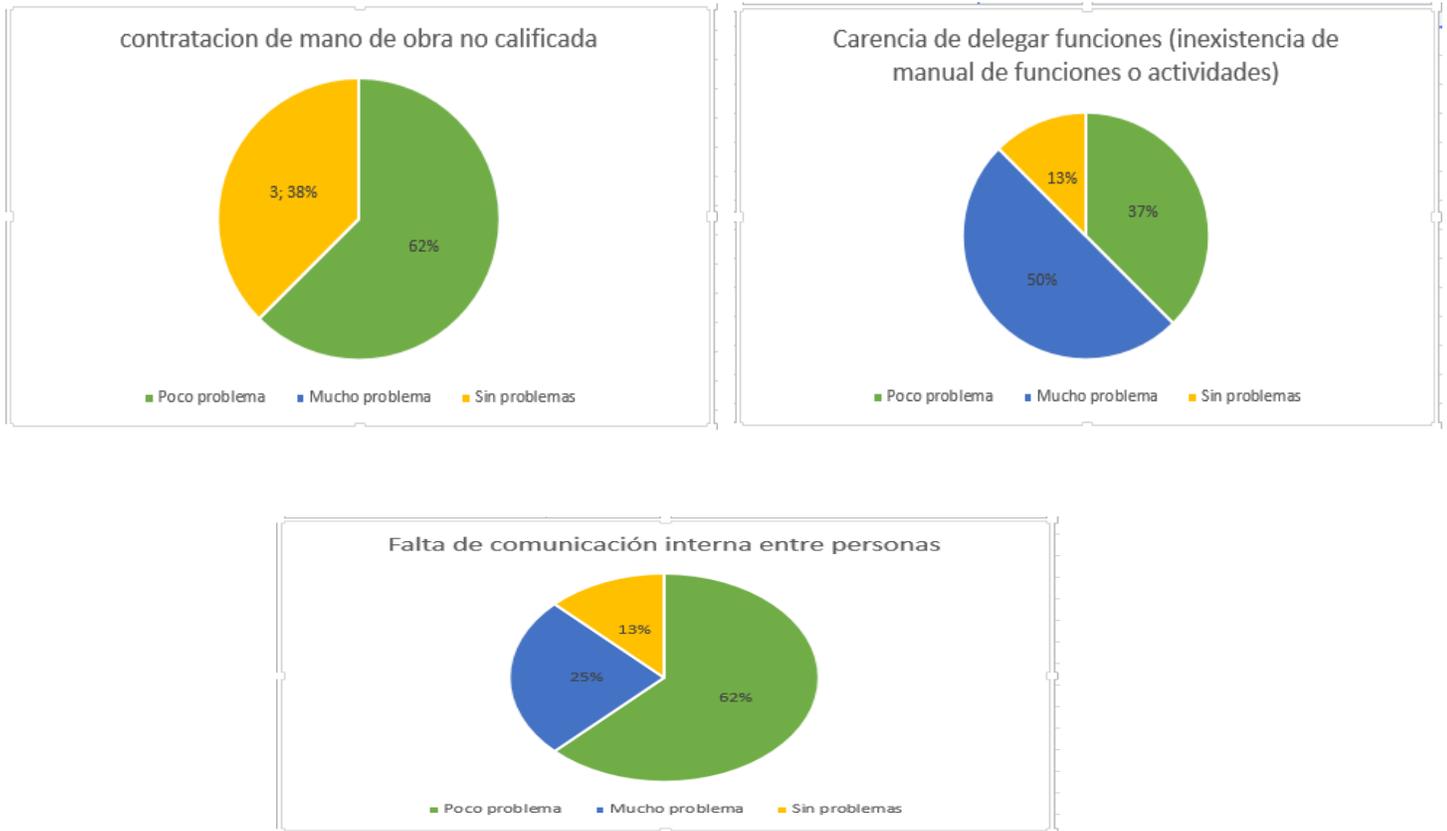


Fuente: Pantoja, Karen, 2021

Se le pregunto al personal de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S sobre si la empresa contaba con certificados de la ISO el 87,5% asegura que la empresa No cuenta con este certificado y el 12,5% afirma que si cuenta con certificado para el funcionamiento de la empresa.

GRAFICO 3. PROBLEMAS EN LOS PROCESOS

3. ¿de los procesos estratégicos que posee la empresa cuál cree usted que tiene mayor problema?



Fuente: Pantoja, Karen, 2021

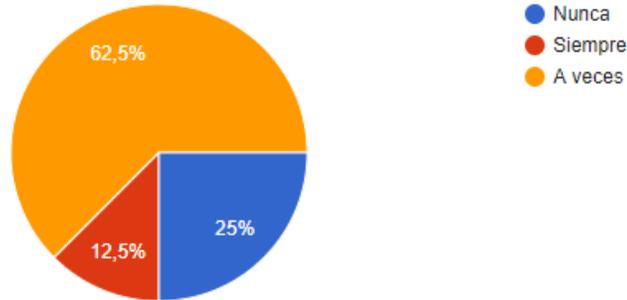
En la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, el proceso que cuenta con poco problema, es la falta de comunicación interna entre personas con el 62% ya que entre las personas de la empresa la comunicación es fundamental para el funcionamiento de los procesos, es importante que se haya una comunicación asertiva, otro de los puntos que tienen mucho problema en la empresa es la carencia de delegar funciones con un 50% ya que en la empresa hay ausencia del manual de funciones y no hay un proceso estandarizado.

GRAFICO 4. CAPACITACIÓN AL PERSONAL

4. ¿Cuántas veces el personal ha sido capacitado?



8 respuestas



Fuente: Pantoja, Karen 2021

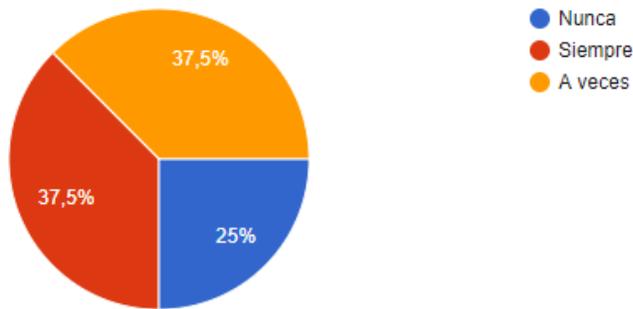
Con un 62,5% el personal de la empresa ha sido capacitado a la hora de realizar sus procesos, con un 12,5% del persona siempre está en contante capacitación, de esta manera garantizan que los procesos sean realizados con la mejor calidad y se puede llevar un buen ambiente laborar trabajando por el mismo objetivo.

GRAFICO 5. ACTIVIDADES DE OTRO INTEGRANTE DE LA EMPRESA

6. ¿alguna vez ha realizado actividades que considere que correspondan a otro integrante de la empresa?



8 respuestas



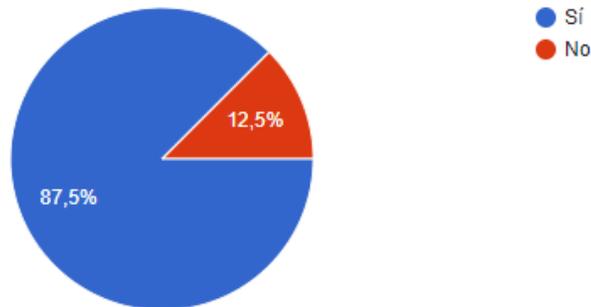
Fuente: Pantoja, Karen, 2021

En la empresa por la ausencia de un manual de funciones definidos, los colaboradores no cuentan con actividades y esto lleva a que realice actividades de otras personas de la organización, convirtiendo esto en un proceso ineficiente, el 37,5% del personal de la empresa resultan realizando actividades ajenas a las que le corresponden esto dejando procesos sin concluir.

GRAFICO 6. IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL

7. ¿cree usted que implementando un manual donde se detalle las funciones con sus responsables que se deben realizar en cada proceso de la empresa ayudara a la empresa a las consecuencias de sus objetivos?

8 respuestas



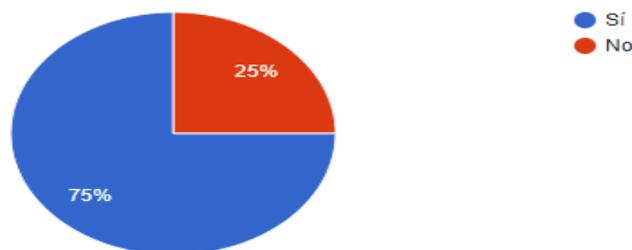
Fuente: Pantoja, Karen 2021

El 87,5% del personal de la empresa está de acuerdo que en la empresa se implemente el manual de funciones ya que este ayudara a que se cumpla con mayor facilidad el objetivo, misión y visión de la empresa, el 12,5% de la empresa no considera que el manual defunciones ayuda a la consecuencia de sus objetivos.

GRAFICO 7. LLEVAR DOCUMENTADOS LOS PROCESOS PARA UN MEJORAMIENTO

8. ¿piensa usted que al conocer las actividades de cada puesto de trabajo mejoraria el desempeño laboral?

8 respuestas



Fuente: Pantoja, Karen, 2021

El 75% del personal de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S está de acuerdo que si se documenta y se conoce cada una de las actividades y

funciones de cada una de las personas esto mejoraría el desempeño laboral, esto debido a que las cargas laborales serian distribuidas de tal manera que cada uno cumpliera con su deber y su función, por otra parte el 25% no está de acuerdo que esto sea la solución para que se dé un buen desempeño laboral.

2.2 ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La estandarización de los procesos en las organizaciones tiene como objetivo unificar los procedimientos que se utilizan en diferentes prácticas para el mismo proceso.

Según el Productivity Press Development Team (2002), define la estandarización de procesos como un proceso que implica:

- Definir el estándar.
- Informar el estándar.
- Establecer la adhesión al estándar.
- Propiciar una mejora continua del standard.

“la estandarización de hoy... Es el fundamento necesario en el que se basa la mejora de mañana. Si uno piensa en la –estandarización- como aquello que refleja la mejor practica que se conoce hoy en día, pero que se mejorara mañana... llegara lejos. Pero si uno piensa en los estándares como algo limitador, entonces se parara el progreso.” Henry Ford.

La estandarización en las organizaciones debe tomar con mucha responsabilidad ya que las acciones de este momento pueden llevar a los grandes logros del futuro, si no se maneja de esta manera podrá ser el fracaso de la de organización, para que esto último no suceda es importante que desde la alta gerencia se le dé un buen manejo y se estructure un buen proceso.

La estandarización debe de ser documentada con el objetivo de que se cumpla una mejora continua y de esta manera cumplir las exigencias requeridas por el mercado: calidad, seguridad, entrega y coste.

¿Por qué es necesario?

A continuación daremos de algunas de las razones de por qué la estandarización de los procesos es una empresa es necesaria.

- Eliminar la viabilidad de los procesos.
- Asegurar resultados esperados
- Optimizar el uso de materiales y herramientas.
- Mejorar la calidad y seguridad dentro de la organización

- Acondicionar el trabajo y los sistemas de manera que la mejora continua puede ser introducida

Los procesos estandarizados es una de las principales características de los negocios y de las empresas que crecen, esto si son manejados de manera adecuada, siendo así esta puede a llegar repercutir de manera positivamente, se diera conocer el detalle de cada una de las actividades realizadas y así de esta manera se podrá mejorar en cuanto sea necesario.

2.2.1. Beneficios de la estandarización de procesos

Los principales beneficios de la estandarización de los procesos son los siguientes (ADE, 2012).

Mejora la experiencia de tus clientes. Si la experiencia de sus clientes es de forma positiva una y otra vez, esto facilitara la creación de una base de datos de clientes leales, los cuales recomendaran a otros clientes, “los clientes satisfechos son tus mejores promotores y pueden convertirse en tu equipo de ventas más exitosos” (MASIELLO), esto en otras palabras es que un cliente bien atendido puede llegar a convertirse en la mejor publicidad de tu empresa esto lo realiza mediante la publicidad el voz a voz.

Alcanza la eficiencia operativa. Las operaciones arrojaran los mismos resultados de una manera consistente. Lo que traduce en una optimización y control de la operación. A través de esta optimización de tus procesos, podrás conocer tus tiempos y costos de una manera más exacta.

Evita errores. Reduce costosos errores, al evitar fallas en tu proceso que previamente ya fueron identificadas y documentadas.

Reduce la frustración. Tus colaboradores se sentirán menos frustrados, Ya que la seguir procesos probados y que funcionan, de esta manera el trabajo fluirá de manera eficiente y eficaz.

2.2.2. Procesos

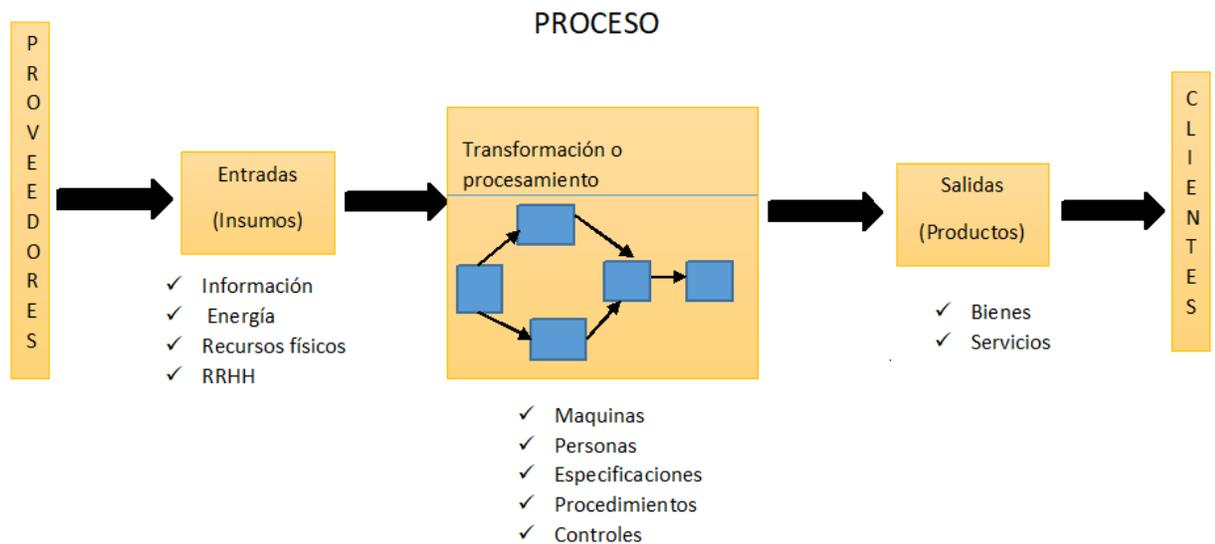
Proceso es cualquier actividad o conjunto de actividades que emplea insumos, le agrega valor y suministra un producto o servicio a los clientes ya sean internos o externos. En otras palabras, “sencillamente por proceso se entiende una serie de actividades que, tomadas conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente” (Tobon, 2010).

En los procesos se identifican tres elementos fundamentales los cuales deben cumplir con unos requisitos establecidos por los clientes. A continuación se definirán los 3 elementos.

- **Entrada (input):** Productos con unas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. Esta entrada es la salida de un proceso que puede ser interno o externo.
- **El proceso:** Es la secuencia de actividades propiamente dichas. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien. Este proceso cuenta con las personas y/o maquinaria (hardware y software) competitivo, un método de trabajo (procedimiento), información sobre calidad y entrega de la salida al siguiente subproceso a cliente.
- **Salida (output):** Producto con calidad exigida por el estándar del proceso, este puede ir dirigido a un cliente interno o externo, convirtiéndose así en un input para el proceso del cliente. Recordando que el producto del proceso (salida) va a tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para sus clientes o usuarios. (Pérez Fernández).

En la siguiente imagen se explicara de mejor manera la descripción de un proceso.

ILUSTRACIÓN 3. DESCRIPCIÓN DE UN PROCESO



Fuente: Revista SWISSCONTACT. Pág. 17. Mayo, 2005

2.2.3. FACTORES DETERMINANTES EN UN PROCESO

Según Sánchez, Andrea (2009) los factores determinantes en un proceso son los siguientes:

- **Procedimiento (control):** Es el conjunto de actividades normalizadas que deben cumplirse en un proceso.
- **Producto:** Es la salida de un proceso, puede ser un bien tangible o intangible.
- **Clientes:** Es la organización o persona que recibe el producto. se lo conoce también como: usuario final, beneficiarios o comprador.
- **Entrada:** Materias primas, materiales, información, dinero, personas, etc. usualmente son salidas de otros procesos previos o realizados con anterioridad.

- **Proveedor:** Es la organización o persona que suministra las entradas, necesarias para la ejecución de los procesos.
- **Indicador (Medición):** Es el conjunto de mediciones realizadas al proceso para evaluar tanto: las actividades realizadas, como los resultados obtenidos.
- **Management:** Es la gerencia, la misma que es encargada de planear, organizar, dirigir, y controlar el proceso.
- **Recursos:** Comprende tanto: recursos humanos, recursos tecnológicos y recursos financieros.
- **Medio:** Es el ambiente donde se desarrolla el proceso.

2.2.4. REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO

Todos los procesos cuentan con un responsable designado el cual asegura que se cumpla y la eficacia continua, todos los procesos tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos P, D, C, A

Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

Las normas técnicas Colombianas 9001 (2015) indican que el ciclo PHVA se puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo, el cual será definido a continuación.

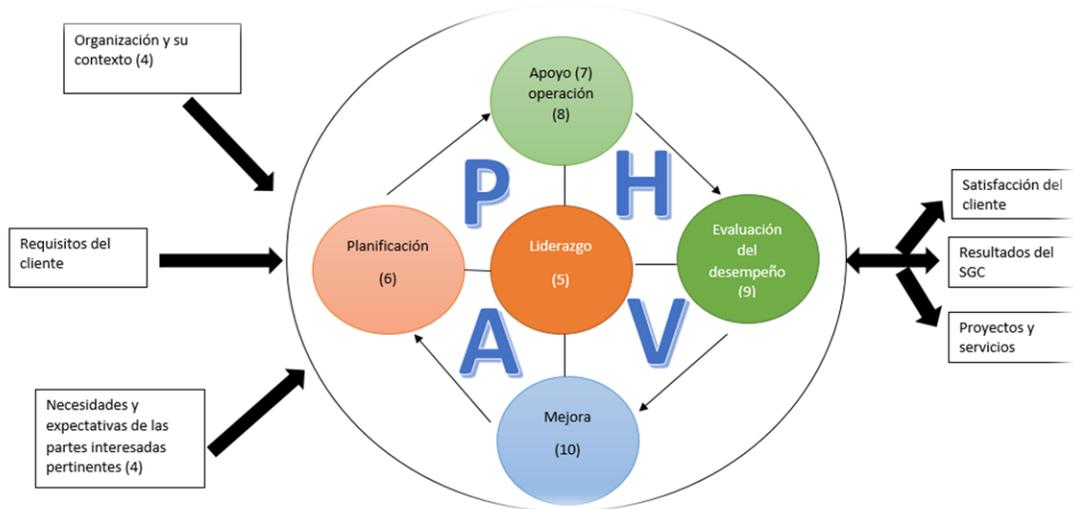
- **Planificar (plan):** Es establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

- **Hacer (Do):** en este punto del ciclo se realizan los cambios para implementar la mejora propuesta. Por lo general se recomienda realizar un prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a grande escala,

- **Controlar o verificar (Check):** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

- **Actuar (Act):** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (NTC-ISO 9001-2015).

ILUSTRACIÓN 4. REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA NORMA INTERNACIONAL CON EL CICLO PHVA



Fuente: INCONTEC (2015) NTC – ISO 9001. Compendio HSEQ, p 24.

En todos los procesos de la organización se tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos. Se debe planificar en la fase P, se debe llevar el cumplimiento en la fase D, hay que realizar el seguimiento en la fase C y se debe utilizar en la fase A para ajustar y/o establecer objetivos.

Según Soler, (2007) es recomendable planificar y realizar periódicamente (aproximadamente 3 años) una reingeniería de los procesos de gestión para alcanzar mejoras espectaculares en determinados parámetros como costes, servicios y rapidez de respuesta.

2.2.4.1 Diagramas de flujo

El diagrama de flujo o diagramación lógica, es una herramienta que sirve para entender el funcionamiento interno y las relaciones entre los procesos y áreas funcionales de una empresa.

Hay diferentes tipos de flujogramas que ayudan a organizar los procesos de forma más clara de una organización, a continuación hablaremos de algunos de ellos.

Diagrama de bloque: este proporciona una visión rápida de los procesos.

Diagrama de flujo ANSI (instituto nacional estadounidense de estandarización). Este instituto es el que analiza las interrelaciones detalladas de un proceso.

Diagrama de flujo funcional: es el flujo que muestra el proceso entre organizaciones y áreas.

Diagrama de flujos geofísicos: este es el que muestra el flujo del proceso entre locaciones.

Diagrama de flujo de bloques

Según Harrington, James. Pág. 97 lo define.

“proporciona una visión rápida, no compleja del proceso. Utilícelos para simplificar los procesos prolongados y complejos o para documentar tareas individuales, coloque una frase descriptiva corta dentro de cada c/rectángulo (nombre de la actividad) para describir la actividad/actividades que se realizan”.

Este tipo de flujo ayuda a que los procesos sean visionados de manera más claros y de forma sencilla.

En los flujos el rotulo de cada descripción de las actividades inicia con un verbo.

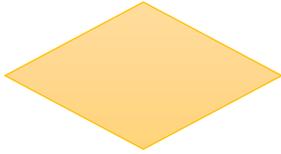
Diagrama de flujo (simbología ANSI)

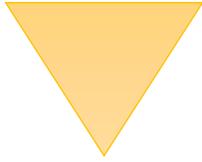
Según Harrington, James. Pág. 110. “proporciona una comprensión detallada del proceso, se utiliza para ampliar las actividades dentro de cada bloque al nivel del detalle deseado. La diagramación de flujo detallada solo se hace cuando el proceso se acerca a la calidad de categoría mundial, para tener la seguridad de que los mejoramientos no se pierdan con el tiempo”

La simbología utilizada en esta investigación se basa en la simbología utilizada por la A.N.S.I. (sus siglas en inglés: American National Standard Institute)

TABLA 6. SÍMBOLOS ESTÁNDARES PARA DIAGRAMAS DE FLUJOS

SIMBOLOS ESTANDARES PARA DIAGRAMACION DE FLUJOS		
FIGURA	NOMBRE	DESCRIPCION
	limites	Indica el principio y el fin del proceso. Dentro del símbolo aparece la palabra inicio o comienzo, termino o fin
	Operación	Denota una actividad. Dentro del símbolo se utiliza la descripción de una actividad.

	Decisión	Plantea la posibilidad de elegir una alternativa, incluye una pregunta clave.
	Documentación	Significa que se requiere de un documento para realizar el proceso.
	Espera	Se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad.
	Conector	Se utiliza para establecer en una misma página la comunidad del diagrama y/o para conectar actividades distantes.
	Conector de pagina	Cuando el diagrama de flujo cambia a otra página se usa este símbolo que da continuidad al mismo.
	Sentido del flujo	Denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.
	Movimiento transporte	/ Se utiliza para indicar el movimiento del output entre locaciones

	Almacenamiento	Se utiliza cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiere un orden para pasar a la siguiente actividad programada.
	Inspección	Se utiliza para indicar que el flujo del proceso se ha detenido, para evaluarse la calidad del output.

FUENTE: VALDIVIESO, (2010)

Diagrama de flujo funcional.

Muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo, una dimensión adicional que resulta ser valiosa cuando el tiempo del ciclo constituye un problema. Puede usar los símbolos de los diagramas de flujo.

Diagrama de flujo geográfico.

Analiza el flujo físico de las actividades; ayuda a minimizar el desperdicio de tiempo mientras la producción resultante del trabajo y/o recursos se desplazan entre actividades es una herramienta útil para evaluar el plan del departamento y su flujo del documento.

2.2.5. TALENTO HUMANO

Chiavenato, Idalberto (2009), define la gestión del talento humano como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Por otra parte Mondy, R Wayne (2005),” afirma que la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales”.

Lledó Pablo (2011), “afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y prácticas de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades por que los proyectos no se desarrollan por si sola”.

En la organización el talento humano o el recurso humano, es una de las fichas más importantes para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión. Para que esto se lleve a cabo es importante brindarle capacitaciones y delegar funciones a

cada uno del personal de la empresa. Brindarle las condiciones necesarias para que desarrollen con normalidad sus actividades.

La empresa servicios integrados cuenta con 8 personas como equipo de trabajo para realizar los procesos y cumplir con los objetivos de la empresa, está constituida de la siguiente manera.

Representante legal: es la persona encargada de manera toda la información de la empresa y a su vez realiza la contratación de nuevos personales.

Auxiliar administrativo: es la persona encargada de manejar las facturas de ventas, manejo de caja, realizar contratos con nuevos clientes, y demás funciones que correspondan al área administrativa.

Contador: es la persona encargada de realizar los estados financieros, declaración de rentas y demás funciones que correspondan al área.

Chef: es la persona encargada de la preparación de los alimentos, el que controla los procesos de producción, manejo de las recetas y demás funciones que correspondan al cargo.

Asistente de chef: es la persona que le colabora al chef principal apoyándoles en las preparaciones para que esta sea a tiempo y también en ocasiones reemplaza al chef.

Meseros: es la persona encargada de la atención al cliente en la mesa. Brindándole la mejor experiencia para que el servicio sea único.

Lavaplatos: es la persona encargada de mantener el área de la cocina limpia, ordenada y que cumpla con las condiciones adecuadas para cumplir con los protocolos de higiene que se requieren.

Ayudante general: es la persona que apoya en compras, en aseo y demás áreas para que el funcionamiento sea adecuado.

2.2.5.1 Procesos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

Proceso:

Recepción de pedido

Subproceso:

Elaboración de los servicios de bufete.

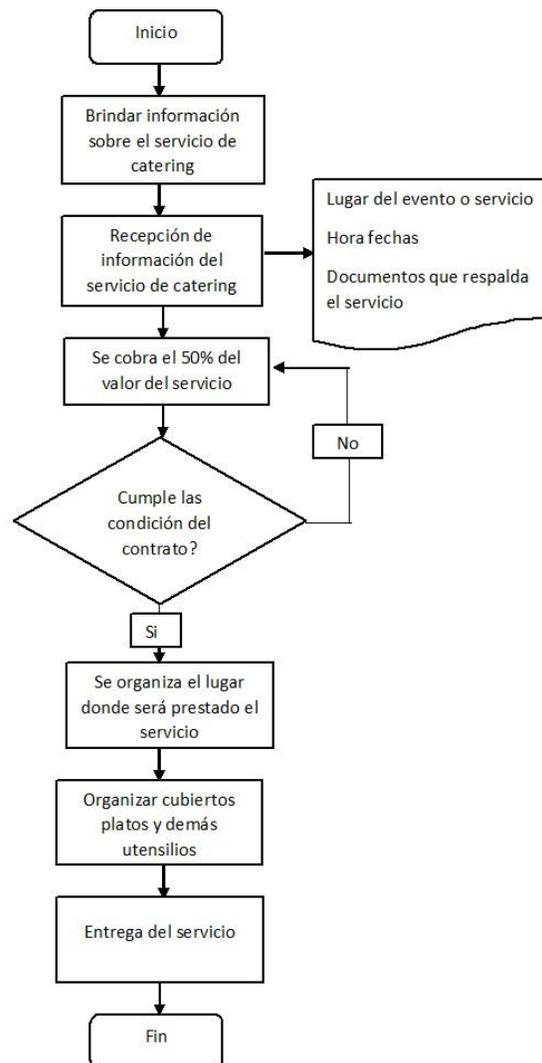
Responsable: chef, meseros, gerente 3 personas

TABLA 7 SERVICIO DE CATERING



Fuente: Pantoja, Karen, 2021 elaborada con información brindada por la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

ILUSTRACIÓN 5. FLUJOGRAMA DE PROCESOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Fuente: Pantoja, Karen, 2021, se realiza con información brindada por la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

2.2.5.2 Desarrollo continuo del talento humano

En las organizaciones para que se pueda lograr un desarrollo del talento humano del equipo, un líder debe lograr lo siguiente:

ILUSTRACIÓN 6. DESARROLLO CONTINUO



Fuente: De la Garza, tomado de la pagina (<https://esteladelagarza.com/desarrollo-del-talento-humano-en-la-organizacion/>)

2.2.6. PLAN DE ACCIÓN

Según Suarez, (2002): “son documentos debidamente estructurados que forman parte de planteamiento estratégico de una investigación de carácter cualitativo, ya que por medio de ellos, es que busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándose de un cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”

El plan de acción, es muy útil a la hora de coordinar o comprometer al equipo de trabajo de la empresa, esto con el fin de trabajar juntos y conseguir una concluyente meta. Como en el caso de la empresa se trabaja por el bien común que es cumplimiento de la misión y de la visión. El plan de acción fortalece esos lazos de la organización para su buen funcionamiento.

El plan de acción cuenta con unas características los cuales ayudan a que las metas sean más clara para su cumplimiento.

A continuación mencionaremos y definiremos estas características que deben contener un plan de acción.

- ✓ **Análisis:** incluyen un análisis de la situación y de las necesidades sobre

las que se va a intervenir.

- ✓ **Objetivos:** define cuales son las metas específicas que pretenden alcanzar.
- ✓ **Actividades:** describe las acciones, tareas y estrategias que deben ser ejecutadas.
- ✓ **Responsabilidades:** asigna y distribuye tareas y responsabilidades.
- ✓ **Recursos:** determina los recursos que serán necesarios para su implementación, así como su distribución.
- ✓ **Plazos:** tiene una duración definida, es decir, un comienzo y un término.
- ✓ **Indicadores:** determina los indicadores de gestión que se usaran para el seguimiento y evaluación del proceso, así como para la toma de decisiones.
- ✓ **Ajustes:** debido a que es un trabajo que está en constante desarrollo y evolución, sobre la marcha del proceso se introducirán los cambios o correcciones que fuesen necesarios.

2.2.6.1 Plan de estrategia según diagnóstico

Después de realizar el diagnóstico y determinar en qué condiciones se encuentra la empresa se realizara un plan de acción.

TABLA 8. PLAN DE ACCIÓN

PROCESO		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Planificación y dirección Administrativa	*Planificación y proyección globalizada con el personal.	Representante legal	Recibir currículum. Evaluación del personal.

		<p>*Realizar inducción a nuevo personal que ingresa en la empresa.</p> <p>*Realizar capacitaciones al personal cuando se requiera.</p> <p>*Realizar contratación de personas nuevas.</p> <p>*Autorizar la entrada y salida de productos e insumos.</p> <p>*Autorización la compra de productos.</p> <p>*Designación de actividades y responsables.</p>	Administrador	
2	Control de operaciones	<p>*Programa de acción correctivo, sobre el proceso de producción del servicio.</p> <p>*Supervisar la ejecución de las actividades del local.</p> <p>*Vigilar el correcto desempeño en cada una de las fases de la prestación del servicio de catering.</p> <p>*inspeccionar el producto final y que se cumpla con las peticiones del cliente.</p>	Administrador	Inventario de bodegas y mercadería y materia prima.

3	Recepción de pedido y cancelación.	<p>*Receptar el pedido al cliente.</p> <p>*Registro de la cantidad de platos y lugar del bufete.</p> <p>*Realiza la factura para la prestación del servicio.</p> <p>*Realizar sobre con instrucciones de diseños de la forma de cómo se quiere el servicio.</p> <p>*informar al área de operación requerimientos del cliente.</p> <p>*Entrega del servicio en el lugar del evento.</p> <p>*Entrega de la facturación</p>	Persona encargada de la atención al cliente y caja.	<p>Registro de entrada de solicitudes de servicios por día.</p> <p>Registro de salida del servicio</p> <p>Facturación (electrónica)</p>
4	Contabilidad y finanzas	<p>*Ingreso de productos y materia prima a inventarios.</p> <p>*Receptar dinero de las ventas de la empresa y depósito al banco.</p> <p>*Solicitar firmas de cheque al gerente.</p> <p>*registrar mercadería en stock para el siguiente pedido.</p> <p>*Balances, estados de resultados, impuestos, plan de financiamiento, etc.</p> <p>*Pagar a proveedores</p> <p>*Pago a empleados.</p>	Contadora.	<p>Inventario de entrada de productos y materia prima.</p> <p>Registro de mercadería de bodega.</p> <p>Cheque</p>

5	Compra y aprovisionamiento de materia prima.	*Compra de materia prima. *Pago de proveedores. *Verificación de los productos entrantes correspondan al pedido realizado	Gerente y contadora	Factura Chequera
---	--	---	---------------------	-------------------------

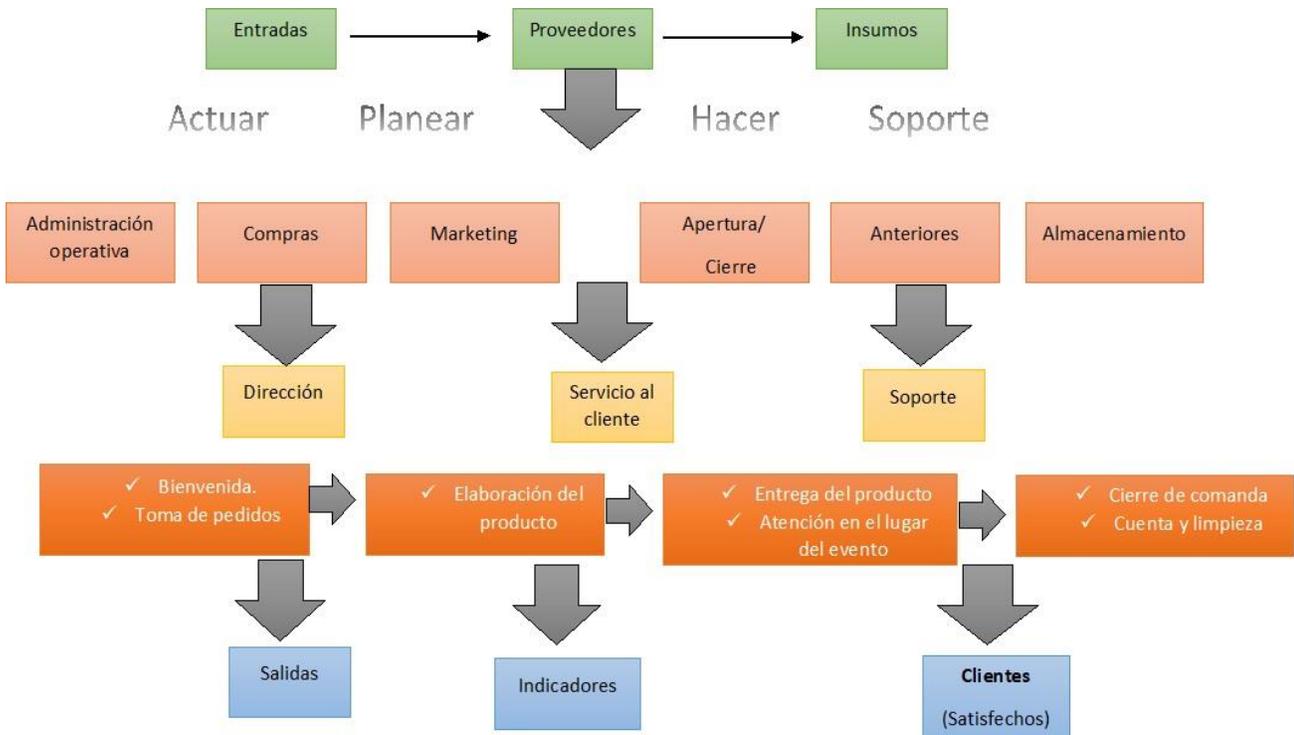
Fuente: Pantoja, Karen, 2021

2.2.7. MAPAS DE PROCESOS

Es una herramienta Administrativa la cual permite conocer cada proceso actual que se tiene en una empresa determinada, de igual forma da a conocer en un proceso entero áreas de fortalezas y debilidades.

De acuerdo a la información recolectada en el transcurso de este proyecto, construiremos el mapa de procesos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, de acuerdo a los requisitos de las normas ISO.

ILUSTRACIÓN 7. MAPAS DE PROCESOS SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S



Fuente: Pantoja, Karen, 2021

2.2.8 MANUAL DE FUNCIONES

Es el documento donde se definen los roles y responsabilidades de cada miembro de la estructura, su importancia es tal que llega a marcar la cultura laboral y la forma de realizar el trabajo dentro de la organización.

El manual de organización y funciones más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal el cual es elaborado por la empresa como parte de la organización que han adoptado, el cual sirve como guía para todo el personal, este contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente conocido como organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos de la empresa.

Un manual de proceso contiene:

Objeto: es el propósito del manual

Alcance: significa el tamaño del documento y que comprende.

Definiciones: son los conceptos relacionados.

Diagrama general de los procesos: es la representación global de los procesos.

Mapas de procesos: es la representación gráfica de los procesos en donde se muestran las entradas, salidas, controles, recursos e indicadores asignados.

Descripción de los procesos: es la parte del manual donde se detallan los siguientes aspectos sobre el proceso: nombre, objetivo, entradas, salidas, recursos y controles.

Hoja de registros del proceso: es el documento que sirve para la recopilación de los datos

2.2.9 POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE TALENTO HUMANO CARGOS, PERFILES Y FUNCIONES

Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.”

Las políticas son estrategias utilizadas por las empresas para dar un buen funcionamiento de la misma, son reglas de oro que todo personal sin excepción alguna debe cumplir, estas con el fin de garantizar la eficiencia y la eficacia de los procesos que se llevan internamente en la organización, existen diferentes tipos de políticas, Chiavenato nos expone políticas en reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Existen varios tipos de políticas empresariales, según su temporalidad, pueden tratarse de:

- **Políticas a largo plazo:** esta corresponde a los objetivos de la empresa y a su vez están relacionadas con elementos que se suponen más prolongados como el desarrollo y el crecimiento.
- **Políticas a corto plazo:** esta corresponde a las necesidades de soluciones prontas para situaciones que afectan o podrían afectar las actividades de la empresa.

Las políticas se pueden aplicar en cualquier área de la empresa.

- **Política de finanzas:** se enfoca en al manejo de la parte contable, tributaria y monetaria de la empresa.
- **Política de operaciones:** esta dirige el proceso productivo de la empresa procurando eficiencia y eficacia.
- **Política de personal:** establece lineamientos con respecto a los recursos humanos.
- **Política de mercado:** determina acciones de mercadeo y publicidad de la marca y los productos.

Tipo de políticas empresariales según su alcance o el nivel jerárquico sobre el que inciden son:

- **Políticas generales:** afectan a la empresa en su conjunto, son principios esenciales que responden a la estrategia y a la naturaleza de la empresa. Deben, además, ser la base de las políticas específicas.

- **Políticas específicas:** dirige las acciones, decisiones y procedimientos llevados a cabo por los distintos departamentos que conforman la empresa. Entre los más usuales. Se encuentran.

TABLA 9 TIPOS DE POLÍTICAS ESPECÍFICAS

POLITICA ESPECIFICA	DESCRIPCION
POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	Corresponde a la forma de ingresos, movilidad y promoción del personal.
POLÍTICA DE CALIDAD	Establece objetivos y estándares de la calidad que se pretende del producto o servicio ofrecido por la empresa.
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Determina un compromiso por garantizar un lugar de trabajo seguro y condiciones que prevengan de los riesgos y peligros a los que los trabajadores se exponen.
POLÍTICAS DE MEDIO AMBIENTE	Establece un compromiso por minimizar y la responsabilidad del impacto medioambiental que resulte de las operaciones de la empresa.
POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIO	Ofrece guía para afrontar situaciones que surgen y afectan a las actividades de la

	empresa y a la consecución de sus objetivos.
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Tiende a contribuir con el desarrollo social de su entorno, es decir del lugar en el que lleva acabo sus actividades.

Fuente: Paula Ramírez, <https://bkf.com.co>

2.2.9.1 Procesos del talento humano

Chiavenato,(2009:13), la resume en (6) procesos básicos, denominados “admisión” de personas, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo”, siendo estos procesos específicos de cada organización, estudiados de acuerdo a la situación, pues depende de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

TABLA 10. PROCESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
PROCESOS	
ADMISIÓN DE PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección
APLICACIÓN DE PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseños de cargos • Evaluación del desempeño
COMPENSACIÓN DE PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Beneficios y servicios
DESARROLLO DE PERSONAS	

	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento • Programas de cambio • Comunicación
MANTENIMIENTO DE PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplina • Higiene, seguridad y calidad de vida
MONITOREO DE PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Sistemas de información gerencial

Fuente: Chiavenato, (2009), tomado de <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/procesos-de-la-gestion-del-talento.html#:~:text=Sobre%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento,situaci%C3%B3n%2C%20pues%20depende%20de%20aspectos>

2.3 ESTANDARIZAR LOS PROCESOS DEL TALENTO HUMANO

Debido a las exigencias del mercado, es importante que la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, realice una estandarización de los procesos según las normativas establecidas, esto es con el fin de que la empresa crezca a nivel empresarial y que sus colaboradores crezcan a nivel profesional y obtengan experiencias.

La estandarización sirve como base de fortalecimiento para el crecimiento de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, convirtiendo los procesos más eficientes y de esta manera dar al cumplimiento de los logros, misión, visión de la empresa y de esta manera poder brindarle un buen servicio al cliente.

Por otra parte, la estandarización de los procesos fortalece el trabajo en equipo y se distribuyen de manera equitativa las cargas laborales, brindándole confianza al recurso humano para la elaboración de los procesos.

2.3.1. Objetivos.

2.3.1.1. Objetivo general

Estandarizar los procesos del talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, que permita contribuir a la consolidación de la empresa y a su correcto funcionamiento. Buscando con esto la consolidación de la

empresa y de esta manera brindarles una mejor experiencia a los clientes y siendo más competitivos ante la competencia.

2.3.1.2 objetivos específicos

- Ofrecer un diagnóstico del proceso del talento humano que determine las condiciones de la visión de la empresa frente a las normas ISO 9001.
- Diseñar una evaluación en la cual contenga las actividades necesarias para encaminar la estandarización de los procesos.
- Puntualizar el mapa de proceso de talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.
- Elaborar políticas para el proceso de talento humano cargos, perfiles y funciones, para cada una de las áreas, definiendo los perfiles y funciones para la empresa.

2.3.2. BENEFICIARIO

Serán beneficiados de la estandarización de los procesos en el área del talento humano, serán todos los colaboradores de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, incluidas sus familias el conyugue o compañero (a), los padres de los colaboradores y los hijos menores de 18 años o discapacitados, mayores que dependan de él o ella, también se beneficiaran los clientes ya que recibirán una mejor servicio, y productos de calidad.

2.3.3 MARCO NORMATIVO

ISO 9001 La estandarización de los procesos en las organizaciones, están sustentadas y soportadas en las normas técnicas y certificación (INCONTEC), la cual es una norma Colombiana. Pero las Empresas de servicio operativo en Colombia también cuentan con normatividades que velan por el bienestar de los colaboradores.

Circular 29 del 25-06-2012. Donde se habla de instrucciones relacionadas con la inspección y vigilancia de la actividad de los operadores de información de PILA, por parte de la superintendencia Financiera de Colombia.

Decreto 1785 del 29-12-2020. Este decreto es por el cual se establece el SMMLV para el año 2021, el presidente de la república de Colombia, en ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 189 de la constitución política, en el **artículo 8° de la ley 278 de 1996**, y se considerando que el **artículo 25** de la Constitución Política de Colombia establece que: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda sus modalidades de la protección especial del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”

Que a su vez el **artículo 53** de la Constitución Política de Colombia establece como uno de los principios mínimos fundamentales en materia laboral una remuneración mínima, vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo.

Que así mismo, el **artículo 333** superior dispone que la empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones.

Decreto 19 del 10-012012. Determina que la Superintendencia Financiera será encargada de la inspección y vigilancia a todos los operadores de información.

Decreto 19 del 13 de junio 2006. El Ministerio de la protección social, por medio de la cual se establecen las fechas de obligatoriedad del uso de las planillas integradas de liquidación de aportes y se modifica parcialmente el Decreto 1465 del 2005.

Establece las fechas de obligatoriedad de utilización de la planilla para todas las empresas de acuerdo al número de empleados.

Para garantizar la idoneidad del servicio al que se refiere el presente numeral, los operadores de información deberán certificar el cumplimiento de la norma ISO 27001, a más tardar en un año a partir de la entrada en vigencia del presente decreto.

Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo.

Artículo 1: objeto. La presente ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

Artículo 2: Definiciones.

1. **Pequeñas empresas:** para los efectos de esta ley, se entiende por pequeñas empresas aquellas cuyo personal no sea superior a 50 trabajadores y cuyos activos totales no superen los 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
2. **inicio de la actividad económica principal:** para los efectos de esta ley, se entiende por inicio de la actividad económica principal la fecha de inscripción en el registro mercantil de la correspondiente Cámara de Comercio, con independencia de que la correspondiente empresa previamente haya operado como empresa informal.
3. **Tipos de informalidad de empleo:** para los efectos de esta ley, existirán 2 tipos de informalidad de empleo:

a). Informalidad por subsistencia: es aquella que se caracteriza por el ejercicio de una actividad por fuera de los parámetros legalmente constituidos, por un individuo, familia o núcleo social para poder garantizar su mínimo vital.

b).Informalidad con capacidad de acumulación: es una manifestación de trabajo informal que no necesariamente representa baja productividad.

2.3.4 DIAGNOSTICO DE NECESIDADES.

La estandarización de los procesos del talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, que permita contribuir a la consolidación y la competitividad de la empresa, se obtiene a través de la detención, recolección y análisis de necesidades que arroja la encuesta de identificación de procesos del talento humano, así mismo como la medición del clima laboral, siendo estos los principales insumos para la realización la estandarización de los procesos del talento humano y de la misma manera el diseño de las políticas del talento humano, perfiles y funciones, para cada una de las áreas.

2.3.5 Responsabilidad

El área del talento humano, a través de la dirección de la representante legal de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, tiene la responsabilidad de coordinar, ejecutar y evaluar los procesos del área del talento humano de la Entidad. Por su parte es deber de los empleados, cumplir las políticas, funciones y tareas asignadas. Dando cumplimiento al plan de trabajo.

2.3.6 Comité del talento humano

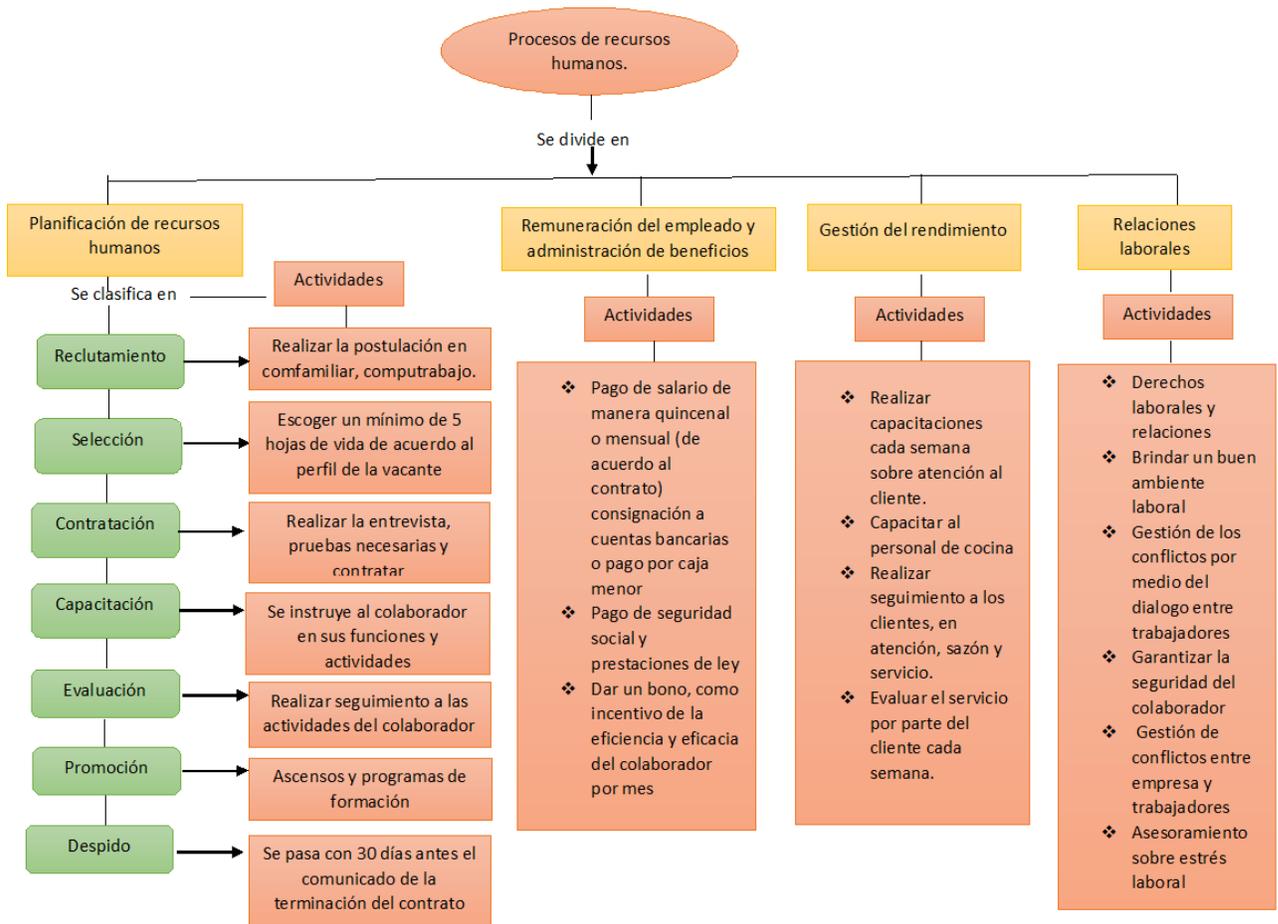
Para el buen funcionamiento de los procesos del talento humano, relacionado con los cargos, políticas y funciones, la selección de los colaboradores, la retroalimentación de las políticas, la capacitación de los colaboradores. Se conforma el comité de talento humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.

- Representante legal
- Auxiliar Administrativa

2.3.7 Área de intervención.

La estandarización de los procesos del área del talento humano, está dirigido a todos los colaboradores de la de la entidad, por lo cual, se elaboró teniendo en cuenta la siguiente (Ilustración 8. Procesos del recurso humano) y a partir de la identificación de necesidades y expectativas que afectan los procesos a los colaboradores y a la empresa, de acuerdo a la evaluación y concertación de compromiso del talento humano.

ILUSTRACIÓN 8. PROCESOS DEL RECURSOS HUMANOS



Fuente: Pantoja, Karen, 2021

2.3.7.1 Estandarización de los procesos del talento humano

La estandarización de los procesos del talento humano en la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.

Según la norma ISO 9001, donde se deben estandarizar los procesos desde sus diferentes áreas, como proceso permanente orientado a crear, mantener y mejorar

las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de la empresa y de sus colaboradores.

La estandarización de los procesos del talento humano, se proyecta con el estudio de necesidades de fortalecimiento y sostenimiento de la empresa, frente a sus competidores y de esta manera ofrecer bienestar y calidad de vida para los colaboradores, satisfacción del servicio a los clientes, estableciendo políticas, cargos, perfiles y funciones, que contribuyen al crecimiento de la empresa y de esta manera aumentar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, y mejoramiento del clima organizacional.

Para la estandarización de los procesos partiremos desde la estructura del talento humano.

◆ Misión.

En SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, Ofrecemos a nuestros clientes con la mejor sazón, les ofrecemos la variedad de servicios de Alimentación, Aseo, Camarería, brindándoles un excelente servicio, comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestra gente.

◆ Visión.

Para el 2028, SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S Será la empresa de servicios integrados reconocidos, en el departamento del Putumayo y en zona fronteriza, con el portafolio de servicio más completo de la región. Ser reconocidos por el buen servicio, contando con el mejor talento humano, siendo una empresa financieramente sólida que garantice el desarrollo sostenible, siendo así un lugar que genere experiencias positivas en nuestros clientes.

◆ Objetivos sociales

Prestar el servicio de catering empresarial y administración de cafeterías y casinos de alimentos, dedicados a la producción y comercialización de refrigerios desayunos y almuerzos, cuenta con personal altamente calificado en cada una de las áreas y un equipo de trabajo comprometido para prestar un oportuno servicio.

◆ Valores

Los valores que representan a la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S son comprendidos en 5 valores (Responsabilidad, eficiencia, compromiso, disponibilidad, creatividad), se presentan a continuación:

Responsabilidad: los colaboradores somos conscientes de que tenemos en nuestras manos la salud de nuestros clientes, por lo que actuamos con profesionalismo y con integridad y mejorar sin límites las tareas que se nos asignen.

Eficiencia: los colaboradores producimos los alimentos y/o servicios utilizando las mejores prácticas y herramienta, en el momento indicado, con habilidad y sin desperdicios, para lograr la excelencia.

Compromiso: los colaboradores sabemos y creemos en lo que hacemos y lo desempeñamos de la mejor forma para satisfacer al cliente, quien es la razón de ser de la empresa.

Disponibilidad: es mi cualidad de estar libre para servir en cualquier momento, con entusiasmo y profesionalismo.

Creatividad: desempeñar nuevas recetas para lograr variedad de platos y cocteles.

- ◆ logo

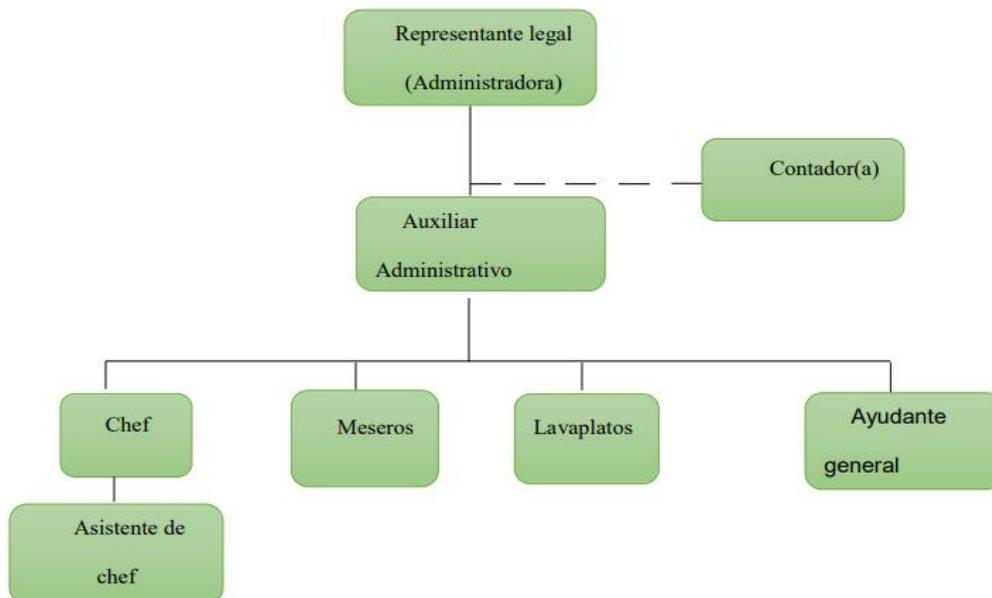
ILUSTRACIÓN 9. LOGO SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S



Fuente: propia de la empresa PANCOL

- ◆ Organigrama

ILUSTRACIÓN 10. ORGANIGRAMA



Fuente: SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

✓ Planificación de recursos humanos

Se considera la planificación de los recursos humanos, como el proceso de previsión de personas. Correcto pero incompleto. También involucra los procesos de Evaluación, Promoción y Despidos, en los procesos del área administrativa es importante tomar buenas decisiones desde el inicio del proceso.

✚ Reclutamiento dentro de la organización: se utiliza la estrategia, de informarle a la trabajadores de la empresa sobre la vacante disponible para que le informen a familiares amigos y círculo social del trabajador.

➤ Ventajas

- Estimular a los empleados a esforzarse.
- Disminuye el porcentaje de despidos.
- Eliminar costos por capacitación.

➤ Limitaciones

- El personal no cuenta con los conocimientos y habilidades requeridos para el puesto.
- “Empleados clonados”
- Los contratados del exterior pueden tener conocimientos recientes.

➤ Métodos

- Sistemas de registro por computadora.
- Requisición de puestos (publicación de avisos sobre vacantes).

✚ Reclutamiento fuera de la organización

➤ Mercado laboral

- Área de la cual será reclutados los aspirantes.

➤ Fuente de reclutamiento externo

- Anuncios
- Solicitudes y currículos que llegan solos.
- Recomendaciones de los empleados
- Agencia para reclutamiento de ejecutivos
- Instituciones educativas
- Organizaciones profesionales
- Sindicatos
- Subcontratación de empleados

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, utilizan las dos formas de reclutar su nuevo personal debido a las ventajas que ellos tienen para la organización, y la forma de optimizar tiempo en su reclutamiento.

- ✚ Selección: la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, selecciona 5 hojas de vidas, después de analizar cada uno de las hojas de vidas de los postulados, se organiza una entrevista, la cual la realiza el representante legal de la empresa, realizando una serie de preguntas tanto laborales y personales, conociendo un poco más sobre la persona que va a ocupar la vacante, después de la entrevista se escoge la persona ideal para el puesto de trabajo dentro de la organización.
- ✚ Contratación: el paso a seguir de la empresa, después de la entrevista y elegir a la persona idónea para la vacante, se realiza un contrato de término fijo por 3 meses, con un periodo de prueba de 1 mes y medio, y con la posibilidad de renovar el contrato por 3 meses durante un año consecutivo.
- ✚ Capacitación: después de que se firma el contrato laboral. Se realiza una capacitación con una duración de 15 días, con el objetivo de afinar las habilidades del aspirante al cargo, indicándole funciones responsabilidades y demás que implica el cargo.
- ✚ Evaluación: antes de que se culmine el periodo de prueba la empresa, realiza una evaluación al aspirante, donde se tiene en cuenta la puntualidad la forma de desempeñarse en el cargo, esto con el fin de conocer las habilidades que este tiene para el cargo y de esta evaluación depende la renovación del contrato.
- ✓ Beneficios de la estandarización
 - Es la mejor forma de preservar el conocimiento y la experiencia.
 - Provee una forma de medir el desempeño.
 - Muestra la relación entre causas (acciones) y efecto (resultado).
 - Suministra una base para el mantenimiento y mejoramiento de la forma de realizar el trabajo.
 - Proporciona una base para el entrenamiento.
 - Proveen una base para diagnóstico y auditoria.
 - Proveen medios para prevenir la recurrencia de errores
 - Minimizar la desviación.

Dentro de la estandarización de los procesos se debe documentar, por diferentes métodos una de ellos es la hoja de verificación.

- ✚ Hoja de verificación: una hoja de verificación es cualquier formato que sirve para consignar información de manera ágil.

- Las tarjetas de comprobación de entrada de los trabajadores.
- La lista de las actividades que tienen que realizar una persona en un turno de trabajo.
- Las hojas que se usan para el control de limpieza en los baños, etc.

TABLA 11. HOJA DE VERIFICACIÓN DE RESULTADOS DE MEJORA IMPLEMENTADA

HOJA DE VERIFICACION DE RESULTADOS DE MEJORA IMPLEMENTADA

Empresa		Dirección:	
FECHA:		GRUPO:	
RESPONSABLE:		TEMA:	

ITEM DE ACTIVIDADES	PUNTOS IMPORTANTES DEL DIAGNOSTICO	PUNTAJE ESTANDAR	RESULTADOS
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
TOTAL			

0-20 Malo	20-40 Regular	40-60 Bueno	60-80 Muy Bueno	80-100 Sobresaliente
-----------	---------------	-------------	-----------------	----------------------

Fuente: Pantoja, Karen, 2021

2.3.7.2 Ficha de supervisión periódica

Uno de los controles que se pueden llevar dentro de la estandarización de los procesos para la empresa, es la verificación de manera periódicamente, la cocina, cámaras frigoríficos, servicios higiénicos, vestuario del personal, higiene del personal, manejo de sólidos residuales, medición de plagas, con el objetivo de que los servicios se pueden prestar con los mejores estándares de calidad.

TABLA 12. FICHA DE SUPERVISIÓN PERIÓDICA



FICHA DE SUPERVISIÓN PERIÓDICA

Fecha:

INCIDENCIA/MEDIDA CORRECTIVA

SUELOS, PAREDES, VENTANAS, TECHOS				
Suelos sin grietas o rotos y limpios	C		IC	
Paredes sin grietas o rotas y limpias	C		IC	
Ventanas y puertas, en buen estado y limpia	C		IC	
Techos sin grietas, manchas o humedad	C		IC	
Lámparas con protección y limpias	C		IC	
SUPERFICIES DE TRABAJO				
Mesas de trabajo sin grietas o desconchados y limpias	C		IC	
Tablas de corte en buen estado y limpias	C		IC	
LAVAMANOS				
Limpios y en buen estado	C		IC	
sin objetos, utensilios o alimentos	C		IC	
Con jabón líquido y toallas de papel	C		IC	
Papelera o cubo	C		IC	
Agua caliente o fría	C		IC	
EQUIPOS				
planchas en buen estado y limpias	C		IC	
Fogones en buen estado y limpios	C		IC	
Hornos en buen estado y limpios	C		IC	
Freidoras en buen estado y limpias	C		IC	
Campanas en buen estado y limpias	C		IC	
Utensilios, cacerolas en buen estado y limpios	C		IC	
Instalaciones para el lavado de útiles en buen estado	C		IC	
Cubos de basura en buen estado y limpios	C		IC	

C: CORRECTO

IC: INCORRECTO

Fuente: Pantoja, Karen, 2021

TABLA 13. VESTUARIO DEL PERSONAL



VESTUARIOS DEL PERSONAL

Fecha:

Estado de limpieza y mantenimiento correctos	C		IC		
Ordenado	C		IC		
Taquillas en buen estado	C		IC		
Separación ropa de trabajo y de calle	C		IC		
Ausencia de objetos extraños	C		IC		

Fuente: Autor

TABLA 14. HIGIENE PERSONAL



HIGIENE PERSONAL

Indumentaria de uso exclusivo y limpia	C		IC		
Calzado adecuado y limpio	C		IC		
Uso de cubrecabezas	C		IC		
No utilizar joyas	C		IC		
Manos y uñas limpias	C		IC		
Heridas protegidas (en su caso)	C		IC		

Fuente: Pantoja, Karen, 2021

2.3.8 POLÍTICAS

El área de recursos humanos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, diseñara las políticas, que servirán como guías para la estandarización de los procesos, dando una mejora en los procesos del área del talento humano de la empresa. Dentro de estas políticas se definirán cargos, perfiles y funciones que mejoran a la empresa en el servicio de catering con relación a la competencia

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, cuenta con la política de calidad en sus servicios y productos, caracterizando a la empresa como una de las mejores opciones de elegir esta empresa para la atención de eventos y de servicios empresariales brindando la oportunidad de crecimiento en el mercado.

2.3.9 CARGOS, PERFILES Y FUNCIONES

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, para el desarrollo de sus actividades, perfiles y funciones no cuenta con una estructura establecida para el desarrollo de las actividades esto, no permite el crecimiento de la empresa ya que estos son los que consolida el buen funcionamiento de la organización.

Según **Chiavenato (2002)**, el cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por las personas que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización. Gracias a los cargos, la organización puede llegar a cumplir sus objetivos, a su vez la persona puede cumplir los suyos propios. Esto quiere decir que los cargos son la manera para que se relacionen la organización con las personas que trabajan en esta.

- ✓ Elaboración de perfiles, cargos y funciones

Para determinar los perfiles de cargos de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, se llevó acabo la aplicación de instrumentos para la compilación de información, tales como la entrevista y cuestionario. Para esto se realizó un formato de entrevista de sencilla comprensión para ser aplicados al personal que ejercen los cargos o funciones, esta herramienta será eficaz para poder establecer los perfiles de acuerdo a lo que se realiza en la organización, las tareas y responsabilidades que cada individuo lleva acabo.

2.3.10 PRESUPUESTO

Los presupuestos para la estandarización de los procesos en las empresas dependerán de los factores o variables que se van a tener en cuenta para realizar

el este proceso. De acuerdo a las normatividades ISO y las exigencias de las normativas de trabajo.

TABLA 15. PRESUPUESTO PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

SISTEMA A IMPLEMENTAR	ACTIVIDAD A REALIZAR	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	Identificación de los procesos	2 semanas	\$200.000
	Determinación de flujo e interacción de secuencia de procesos	3 semanas	\$500.000
	Asignación de misión y objetivos y límites de los procesos a estandarizar	2 semanas	\$300.000
	Planificación y elaboración de los procesos	8 semanas	\$500.000
	Establecimiento de recursos para la implementación	1 semana	\$250.000
	Fase de prueba e implementación	4 semanas	\$1.250.000
	Total	20 semanas	\$3.000.000

Fuente: Pantoja, Karen, 2021

para que las empresa pueda estandarizar los procesos en la empresa deberá realizar una inversión de \$3.000.000 millones, con un proceso que es de manera detallado con 20 semanas de adecuación para cada uno de los eslabones que se necesitan para la estandarización esto también, comprende la capacitación del personal, para que estos puedan ejecutar los procesos de acuerdo a la estandarización, validando y ejecutando de manera correcta y de esta misma manera indicar los rediseños de la estandarización.

CONCLUSIONES

Se concluye a través de este estudio que la estandarización de los procesos en el área del talento humano como herramienta para la eficiencia y eficacia del desempeño de la empresa en su entorno.

Después del diagnóstico realizado del proceso de talento humano, frente a la visión de la empresa se encontró la ausencia de manual de procesos y procedimientos los cuales permiten una eficiente administración del área del talento humano de la empresa servicios integrados pancol S.A.S.

De acuerdo a las normas ISO, la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, deberá ser más asertivo a cada una de las actividades que conlleve a la estandarización de los procesos para de este mismo manera ofrecerle al talento humano, un espacio de trabajo con óptimas condiciones.

La importancia de la gestión estratégica de los recursos humanos en las organizaciones ha cambiado sustancialmente durante los últimos años, el personal en la Entidad es la clave, por lo tanto, ayudan a englobar y priorizar objetivos, así como valorar la importancia de cada objetivo estratégico porque se presenta agrupados por medio de perspectivas.

Se formuló el diseño de las políticas, cargos y perfiles para el área del talento humano, buscando en ello el fortalecimiento de las relaciones del colaborador con la empresa, formando espacios de trabajos definidos de su calidad de vida, a través de asignación de funciones concretas y adecuadas a las capacidades de cada uno de los colaboradores.

Luego de finalizado las prácticas empresariales, se puede concluir que genere un impacto positivo dentro de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S y para mí misma ya que aprendí nuevas cosas y coloqué en práctica mis conocimientos adquiridos en el transcurso del aprendizaje.

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones parten del presupuesto de que esta investigación puede servir como referente para las diferentes organizaciones sociales, gubernamentales y personas naturales que quieran emprender un negocio de cáterin, basado en la estructura de talento humano.

A partir del trabajo realizado, se identificó la pertinencia de que se continúe investigando el tema de las administraciones en la estandarización de los procesos del talento humano que contribuyen al desarrollo social desde los diferentes escenarios administrativos.

Es vital que el Estado y sus instituciones encuentren mecanismos para garantizar el fomento y apoyo a iniciativas de este tipo de investigaciones, dirigidas a organizaciones que trabajen con el área de talento humano, ya que poseen pocas informaciones importantes dentro de la empresa.

Diseñar las políticas administrativas que involucren el talento humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, garantizando el desarrollo de un ambiente laboral adecuado para el trabajo en equipo, de forma tal que la comunicación sea la base fundamental del éxito y no incurran a faltas en los trabajos asignados por falta de conocimiento.

Se recomienda actualizar el manual de procesos y procedimientos, el manual de funciones de la empresa servicios integrados Pancol SAS, ya que no cuenta con un manual de funciones.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Durante el tiempo de la práctica en la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, se me dio la oportunidad de manejar el sistema donde se lleva el control de la organización, conociendo un poco más sobre cómo se maneja un área administrativa en tiempo real, queda como experiencia de conocimiento, se me brindó la oportunidad de aplicar el conocimiento adquirido durante el tiempo de mis estudios,

Obtuve la oportunidad de conocer un poco más sobre la parte financiera trabajando de la mano de la contadora, la cual deposita la confianza en mi talento para la elaboración de informe, una de las experiencias adquiridas fuera la relación con clientes de la empresa a los cuales les puede presentar el portafolio de servicios el que maneja la empresa.

El aprendizaje de manejar un equipo de trabajo, coordinar los eventos desde el área administrativa es una experiencia que cumple con las expectativas de la idea de la realización de las prácticas profesionales en el área administrativa.

Se me permitió, diseñar el mapa de procesos de la empresa de acuerdo con la información que se me brindó, este como punto de partida para el diseño de las políticas del área del recurso humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.

Como parte de la estandarización de los procesos de área del talento humano, se logró diseñar el mapa de los procesos del talento humano, fichas de supervisión de forma periódica para mantener el orden de la organización en cuanto al tema de limpieza y orden.

Como practicante del programa de Administración de Empresas, se alcanzó la estandarización de los procesos del talento humano de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S A, por medio de los objetivos establecidos como la evaluación y elaboración del flujograma del servicios de la organización.

La práctica profesional en la empresa, me permitió fortalecer las habilidades laborales para el desempeño de cualquier actividad en cualquier escenario laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Gómez, S. H. (2014). Gerencia estratégica. Bogotá: Panamericana
- Tobón, A. (2010). espe.edu.ec
- Productivity Press Development Team (2002),
- Soler, J. A. (22 de marzo de 2007). Gestiopolis.
- ADE. (2012). Documentalo.com. Obtenido de <http://www.documentalo.com/estandarizacion-procesos.shtm>
- (accion, 2021) Plan de acción. En: significado .COM disponible en <https://www.significados.com/plan-de-accion/>
- CHIAVENATO, Idalberto; “Gestión Del Talento Humano”, Segunda edición, editorial McGrawhill, Colombia 2002. Págs. 6.
- PRIETO B. P.G, (2013) “Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del personal, Universidad de Medellín, Colombia.
- Chiavenato, Idalberto (2009), Gestión del Talento Humano. (3 ed.) Recuperado de: <http://bit.ly/2JaKYGy>
- Ministerio de trabajo, Bogotá, D.C., 29 de diciembre del 2020, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=154126#2>
- Diario oficial, 29 de Diciembre 2010. Pág. 189, <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1679908>
- Ministro de protección social, Bogotá, D.C., 12 de junio de 2006, https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1931_2006.htm
- Chiavenato, I, Gestión del Talento Humano, Editorial Mc Graw Hill, Colombia, 2002
- Gerencie.com. (01 de 05 de 2018). Gestión del talento humano. Obtenido de <https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>
- Significados.com. (02 de 06 de 2020). Comunicación. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). Definición de eficacia. Obtenido de <https://definicion.de/eficacia>
- Significados.com. (13 de 12 de 2019). Eficiencia. Obtenido de <https://www.significados.com/eficiencia/>
- Significados.com. (06 de 04 de 2018). Objetivo. Obtenido de <https://www.significados.com/objetivo>
- Definición. De. (05 de 05 de 2018). Catering Obtenido de <https://definicion.de/catering/>
- Definición. De. (03 de 05 de 2018), Estandarización obtenida de <https://definicion.de/estandarizacion/>
- Significaco.com. (02 de 05 de 2019). Proceso obtenido de <https://www.significados.com/proceso/>
- Significado. Com. (21 de 02 de 2017), ISO Obtenido de <https://www.significados.com/iso/>

Significado.com, (10 de 05 de 2019), Política Obtenido de <https://www.significados.com/politica/>

Significado. Com. (30 de 03 de 2017), Función Obtenido de <https://www.significados.com/funcion/#:~:text=Una%20funci%C3%B3n%20es%20el%20prop%C3%B3sito,aparatos%2C%20para%20desempe%C3%B1ar%20una%20tarea.>

Significado.Com. (20 de 08 de 2019), Diagnostico Obtenido de <https://www.significados.com/diagnostico/>

Significado.com. (28 de 01 de 2015), Cliente Obtenido de <https://www.significados.com/cliente/>

Significado.com. (15 de 01 de 2021), Norma Obtenido de <https://www.significados.com/norma/>

Significado.Com, (19 de 11 de 2018), Organización Obtenido de <https://www.significados.com/organizacion/>

Anexo 7. Entrevista
ENTREVISTA

Fecha:	26 de febrero de 2021, Orito Putumayo
--------	---------------------------------------

Empresa: SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S

Nombre del entrevistado: Lina Alejandra Colorado Caicedo

Cargo: Representante legal

Entrevistador: Karen Viviana Pantoja Cruz

Objetivo: Realizar un diagnóstico que permita establecer las condiciones que presenta actualmente la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S AREA DE MERCADEO.

- ¿Cuáles son los servicios o productos que maneja actualmente SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S?

R/ PANCOL ofrece el servicio de catering empresarial, eventos, servicio de alimentación a las empresas del sector, servicio de meseros, coctelera y bar y lavandería

- ¿Bajo qué conceptos son fijados los precios de dichos servicios o productos?

R/ los precios se manejan bajo los precios de la competencia, depende del valor de la materia prima, bajo costos y alcance del bolsillo del cliente.

- ¿Cuál es la competencia de SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S?

R/ la competencia de SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S el restaurante el SITIO, SOSIP Ltda., RESTAURANTE MANRIQUE.

- ¿Qué medios de comunicación se utilizan para promocionar los servicios o productos?

R/ la empresa para poder dar a conocer los servicios que ofrece los realiza a través del Facebook, WhatsApp y mediante el voz a voz

- ¿Cuál es la interacción de la empresa con sus clientes?

R/ para PANCOL sus cliente son primeros es por eso que brindamos el buen servicio y además les damos valor agregado, indagamos frecuentemente como les pareció el servicio que acabaron de recibir.

- ¿Cómo es el proceso de venta de SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S?

R/ en primer lugar llamamos la atención del cliente presentándole nuestro portafolio y adicionalmente dándole valor agregado a nuestro servicio, después de haber captado la atención de nuestro cliente cuando el cliente esté interesado en

nuestro servicio procedemos a cotizar y a cerrar el trato. Le brindamos la mejor confianza para que nuestro servicio sea único.

AREA DE PRODUCCION.

- ¿Cuáles son los proveedores que se hacen partícipes de la empresa?

R/ proveedores directos campesinos de la región, Autoservicio Distrisur para víveres y abarrotes, verduras y carnes se compra a los campesinos

- ¿Con que certificados de calidad cuenta actualmente PANCOL S.A.S?

R/ cuenta con el certificado de sanidad y Bomberil en proceso se encuentra la certificación de RUC, cámara de comercio y BMP (buenas prácticas de manufacturas)

- ¿Qué tecnología maneja la empresa para la prestación del servicio?

R/ estufa industrial para la preparación de alimentos, lavadoras y secadoras, casetas de campamento, mesa para bufetes, congeladores.

- ¿Cómo se encuentran las instalaciones de PANCOL S.A.S y que se le mejoraría?

R/ como es una reapertura la empresa no cuenta con instalaciones propias y las alquiladas fueron adecuadas para los procesos

AREA DE FINANZAS.

- ¿Cómo se realiza el manejo de la contabilidad en PANCOL S.A.S?

R/ para los efectos de la contabilidad PANCOL cuenta con un software en el cual se deposita toda la información que permite realizar los diferentes informes contables.

- ¿Cuenta con un sistema de información para el manejo de la contabilidad?

R/ la empresa cuenta con un software contable donde se lleva toda la información sobre proveedores y clientes, ventas.

- ¿Se tienen definidos los gastos y costos que genera la operación de la empresa?

R/ si se tienen definidos estos gastos y costos debido de que nos basamos en la información que nos arroja el software.

- ¿La empresa tiene los recursos necesarios para la operación actual de la misma?

R/ la empresa no cuenta en este momento con recursos propios para la operación de la misma

- ¿Actualmente la empresa tiene préstamos con entidades financieras?

R/ la empresa no cuenta con préstamos financieros pero si cuentan con otros tipos de préstamos como lo es el gota a gota.

- ¿Cuál es el método de pago que usa PANCOL S.A.S con los diferentes proveedores?

R/ los pagos a proveedores se realizan a través de transferencias bancarias, se realizan pago con una orden de servicios que cumplan con la vigencia de 30 días.

- ¿Qué porcentaje de utilidad se obtiene con la venta de los servicios?

R/ por la venta del producto la empresa obtiene un 20% de la ganancia.

- ¿Manejan algún porcentaje de venta al por mayor de los servicios?

R/ para mayoristas la empresa cobra un porcentaje estándar tanto del mayor como al detal. El porcentaje está en 0.5%

AREA DE TALENTO HUMANO.

- ¿Con cuanto personal cuenta la empresa en sus diferentes áreas?

R/ en el momento la empresa cuenta con 5 operativos y 3 administrativo

- ¿Existe en la empresa un manual de funciones?

R/ la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no cuenta con manual de funciones.

- ¿Cómo es el proceso de selección y contratación del personal?

R/ para la contratación actualmente la empresa las realiza a través de conocidos y realizan contratos por prestación de servicios.

- ¿Cuál es el tipo de contratación que se viene implementando en la empresa?

R/ el contrato es a término fijo para cargos constantes como Administrador, Auxiliar Administrativo, chef, mesero, ayudante generala y contrato por prestación de servicios al contador, lavaplatos, asistente de chef y demás cargos que se requieran mientras el proyecto.

- ¿El personal de la empresa es idóneo y capacitado para la actividad que realiza?

R/ el personal si cuenta con certificados y experiencias en el área desempeñado

- ¿Existen políticas dentro de la empresa que contribuyen a la motivación de los empleados?, en caso de ser afirmativo, ¿Cuáles?

R/ en SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no cuenta con políticas de motivación de los empleados.

- ¿Existe una Estructura organizacional bien distribuida de la Empresa?

R/ SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S no cuenta con una estructura organizacional.

Anexo 8. Encuesta sobre los procesos de la empresa frente a la visión de la empresa.

LA ENCUESTA

Fecha: 10 de abril 2021

Introducción general

Esta encuesta es anónima y personal, dirigidas a las autoridades y empleados de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, sobre el siguiente tema de investigación.

Estandarizar los procesos del talento humano para la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S, que permita contribuir a la consolidación de la empresa y a su correcto funcionamiento.

Introducción

La siguiente encuesta se realiza con la finalidad de realizar un diagnóstico de la empresa actual en cuanto al proceso frente a la visión de la empresa, con la información que se obtenga de esta encuesta, se diseñara un modelo de estandarización de procesos del talento humano para una mejor gestión y control de la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S.

Nota: por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "X" y en la parte de completar la frase respectiva con una respuesta apropiada.

Dirección de correo electrónico: _____

Nombres y Apellidos: _____ **Edad:** _____

Fecha de Nacimiento: _____ **Género:** F ___ M ___

Dependencia a la que pertenece: _____

Antigüedad en la Empresa: _____

Estado civil actual: _____ **¿Tiene hijos? ¿Cuántos?:** _____

Tipo de Contrato:

Termino Fijo ___ Término Indefinido ___ Obra o Labor ___ civil por prestación de Servicios _____ Otros ¿cuál? _____

Nivel Ocupacional:

Administrativo _____ Operativo _____

1 ¿Cree usted que existe control en las actividades que se desarrollan en la empresa? (8p).

AREA:	SI	NO
Administrativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. La empresa cuenta con certificado ISO?

SI

NO

3. ¿De los procesos estratégicos que posee la empresa cuál cree usted que tiene mayor problema?

➤ Contratación de mano de obra no calificada

➤ Carencia de delegar funciones (inexistencia de manual de funciones o actividades)

➤ Falta de comunicación interna entre personal

4. ¿Cuántas veces el personal ha sido capacitado?

Nunca

Siempre

A veces

5. ¿Al momento que usted ingreso a la empresa SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S le indicaron todas las actividades y procesos de la misma?

SI

NO

6. ¿Alguna vez ha realizado actividades que considere que correspondan a otro integrante de la empresa?

Nunca

Siempre

A veces

7. ¿Cree usted que implementando un manual donde se detalle las funciones con sus responsables que se deben realizar en cada proceso de la empresa ayudara a la empresa a las consecuencias de sus objetivos?

SI

NO

8. ¿Piensa usted que al conocer las actividades de cada puesto de trabajo mejoraría el desempeño laboral?

SI

NO

Anexo 9. Entrevista para la descripción y análisis de cargo de la empresa.

ENTREVISTA PARA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGO

Objetivo: se realiza con el fin de determinar los cargos y perfiles de la empresa **SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S**

Nombre: _____ Nombre del cargo: _____
_____ Departamento: _____
_____ Superior inmediato: _____

1. Resumen de las labores: escriba con sus propias palabras lo que usted hace en la empresa **SERVICIOS INTEGRADOS PANCOL S.A.S**

2. Calificaciones profesionales: indique las tareas que considera más importantes en su puesto:

3. Responsabilidades: relacione sus responsabilidades en orden descendente de importancia y en porcentaje de tiempo que les dedica por mes

4. Contactos: haga una lista de los contactos con otros departamentos o empresas. Defina los deberes y responsabilidades implicadas en estos contactos internos y externos

5. Supervisión ejercida: ¿Su cargo exige supervisión de personas? Sí () No (). Si la respuesta es Sí, relacione en seguida los cargos bajo su supervisión directa, además indicar número de personas que supervisa directamente

6. Supervisión recibida: ¿Con qué frecuencia recibe la supervisión de su superior?
() Frecuentemente, () A veces, () Raras veces, () Nunca

7. Decisiones: explique las decisiones que usted toma en el desempeño de su cargo

8. Condiciones de trabajo: describa las condiciones en que usted trabaja; por ejemplo, ruidos, temperaturas altas o bajas, trabajo externo, condiciones desagradables

9. Requisitos exigidos por el cargo: Indique los requisitos mínimos necesarios para desempeñar el cargo: Escolaridad:

Experiencia:

Conocimientos específicos:

Habilidades:

10. Información adicional: Según usted, ¿Qué cree que es necesario para el cargo?:

Anexo 10. Modelo para el perfil del cargo

Empresa: Puesto:
Área:
Puesto superior:

Objetivo principal del puesto
En esta sección, se describirá el propósito general que debe cumplir la persona en este cargo

Responsabilidades del puesto Actividades/ Tareas/ Responsabilidades
En esta sección, se detallaran todas las actividades/ tareas/ responsabilidades que debe llevar acabo la persona en el cargo

En esta sección se describirá los requisitos intelectuales que se requiere para el cargo

Requisitos del puesto
Formación educacional
Otra formación complementaria
Experiencias requeridas
Idioma
Pc detallar