

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA



PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA

**ANA CECILIA TORRES MOLINA
KAREN JULIETH SUAREZ MANCIPE**

MG. HUGOBERTO SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS TUNJA
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AÑO
2015**

TABLA DE CONTENIDO

1. TÍTULO.....	
2. INTRODUCCIÓN.....	
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	
4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	
5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	
6. MARCO DE REFERENCIA.....	
7. HIPÓTESIS.....	
8. METODOLOGÍA.....	
9. CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN.....	
9.1. CARACTERIZACIÓN DE SENA EXPRESS.....	
9.2. MANUAL DE FUNCIONES.....	
9.3. SELECCIÓN DE PERSONAL.....	
9.4. INDUCCIÓN.....	
9.5. BIENESTAR LABORAL.....	
10. ANEXOS.....	
11. TRABAJO DE CAMPO.....	
12. CONCLUSIONES.....	
13. AGRADECIMIENTOS.....	

2. INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado en el cual se está moviendo la humanidad y la gran movilidad de las personas exige cada vez más de personal con un excelente desempeño donde solamente existe una forma de lograrlo y es que en las organizaciones se gestione el talento humano.

La Gestión por competencias consiste en atraer, desarrollar y mantener el talento mediante la alineación consistente de los sistemas y procesos de Recursos Humanos, en base a las capacidades y resultados requeridos para un desempeño competente

El trabajo se encuentra organizado en varios capítulos, comenzando por la descripción del problema, en donde se refleja las consecuencias de no contar con un enfoque por competencias, del cual se desprende la respectiva formulación y sistematización del problema, así mismo se encuentra la justificación del trabajo y sus beneficios para la empresa, luego se procedió al planteamiento de los objetivos y la elaboración del marco referencial con la descripción del marco legal y teórico, posteriormente se planteó el diseño metodológico y los aspectos administrativos del mismo.

Para el desarrollo del trabajo se aplicara un instrumento de recolección de información que permita identificar las funciones y perfiles de cada cargo, teniendo en cuentas las competencias corporativas que se habían definido previamente, luego se elaboraron los procedimientos de selección de personal, inducción, re inducción bienestar laboral, protocolo del servicio, y capacitación. Por último es importante mencionar que el modelo a futuro pueda diseñarse para el área administrativa y operativa de SENA EXPRESS y para otras organizaciones que lo encuentren pertinente y adecuado.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El recurso humano es el factor clave dentro de una organización, para el logro de los objetivos estratégicos de esta. A medida que su personal se desempeña de manera efectivamente, de tal manera que su conocimiento, destreza, actitudes y comportamiento conduzcan al éxito de la organización, se deberá contar con una fuerza laboral que sea capaz de aceptar el cambio y que siempre se encuentre motivada a conducir a su organización al desarrollo de la ventaja competitiva. Es por ello que se debe reconocer la importancia de realizar un buen proceso de manual de funciones, selección de personal, bienestar laboral, capacitación, inducción y el desarrollo del recurso humano como parte fundamental para el logro de las metas organizacionales.

Las competencias, son la construcción social de aprendizaje significativo y útil para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la institución sino también mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

En la actualidad, existen nuevos retos en el mundo laboral que las organizaciones deben enfrentar, lo que a su vez demanda que las personas se desempeñen con idoneidad y apliquen sus conocimientos, habilidades y actitudes en entornos cambiantes, para así obtener ventajas competitivas.

Desde esta perspectiva, la Gestión por competencias se plantea como un modelo gerencial que facilita que las organizaciones puedan conjugar las estrategias de la gestión por competencias se refiere a una metodología que permite la determinación de competencias organizacionales, laborales e individuales. Esto con el fin de mejorar los procesos operativos, administrativos de las empresas, para llegar a resultados como la calidad total, aumento de la productividad y competitividad, pero sobre todo ubicar la persona correcta en el puesto de trabajo correcto.

Es por ello, que SENAEXPRES ha visto la necesidad de mejorar su recurso humano, debido a que la clave de gestión no está dada por la cantidad de recurso, sino por la calidad de quienes constituyen y hacen parte de la organización.

Conocer cuáles son sus necesidades a través del sistema de gestión por competencias, brinda a la organización la oportunidad de fijar objetivos más claros, sobre aspectos específicos del conocimiento, la conducta, actitudes, habilidades, motivaciones, rasgos de carácter y destrezas involucradas directamente en las funciones y tareas que realiza el trabajador.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el desarrollo de un sistema de gestión humana puede mejorar la competitividad con el propósito de lograr su gestión integral de SENAEXPRESS?

3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué modelo de gestión humana permite desarrollar en forma eficiente los perfiles de cada uno de los puestos de trabajo para SENAEXPRESS?

¿Cómo una nueva propuesta en un modelo de gestión humana puede influir en el proceso de selección, inducción, reinducción y bienestar laboral genera nuevos retos y adaptación al cambio de la forma adecuada para SENA EXPRESS?

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un Modelo de Gestión Humana para mejorar la competitividad con el propósito de lograr su gestión integral de SENAEXPRESS.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mencionar la caracterización general de SENAEXPRESS.
2. Determinar y precisar las funciones que deberá desempeñar cada cargo del personal, para fomentar la eficiencia del personal de SENAEXPRESS.
3. Proponer un modelo de gestión humana compuesta por los manuales de funciones, selección de personal, inducción y bienestar laboral para SENAEXPRESS.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con la realización de esta investigación se pretende implementar un modelo de gestión Human para SENAEXPRES.

La gestión Humana es un modelo de gerenciamiento en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo favoreciendo el desarrollo y crecimiento personal de los empleados.

La gestión humana presenta una de las herramientas más actuales, dinámicas e integrales que permiten obtener una visión global de los requerimientos necesarios para desempeñar con eficiencia y éxito en un puesto, en función de evaluar el desempeño de los “mejores en su clase”, y así establecer de una manera medible todas las características (intelectuales de temperamento y personalidad) con las que debe contar un candidato para asegurar el máximo rendimiento en la ejecución de una actividad, además que redimensiona las cualidades buscadas en los candidatos potenciales para obtener un lugar dentro del mercado laboral

Siempre en búsqueda de la calidad, la gestión humana nos da la pauta para mejorar las organizaciones para asegurar la consecución y desempeño de los recursos humanos, que como ya sabemos constituyen la base fundamental del desarrollo satisfactorio de las mismas hacia el éxito.

La gestión por competencia es una metodología que centra su estudio en el contenido de los puestos de trabajo si no en la investigación de las características comunes de quienes lo están haciendo mejor, esto significa que el modelo de gestión humana se constituye en uno de los ejes fundamentales de aplicabilidad en la gerencia de los recursos humanos en las organizaciones.

Para lograr el cumplimiento del objetivo de diseñar un modelo de gestión humana para SENAEXPRES, se acudirá a la implementación de cada uno de los elementos esenciales del modelo de gestión Humana, que nos permita generar planes de acción. Además, se utilizarán fuentes de información primarias como son cada uno de los formatos que hacen parte del modelo de gestión humana.

Para los autores es importante adelantar la investigación, debido a que aplica los conocimientos adquiridos durante su formación profesional y aporta con una tesis que permitirá ser consultada por las personas interesadas en el tema.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TÉORICO

La gestión de talento humano por competencias Aplica las competencias en la gestión de talento humano (GTH) se ha convertido en una buena fórmula para alcanzar un mejor aprovechamiento de las capacidades de las personas, Incorporar las competencias implica cuestionarse no solo por los resultados que se espera alcanzar, sino por la forma en que las diferentes funciones de las personas que trabaja en la empresa ayudan a lograr tales resultados.

Con este propósito, los modelos de competencia se han fijado no solo en las competencias más evidentes que residen en las habilidades y en los conocimientos, sino que también han incluido la consideración de otras más suaves asociadas con el comportamiento y las conductas. Desarrollar un estilo de GTH que identifique las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y facilite el desarrollo de las personas orientado hacia esas competencias, es aplicar una GTH por competencias.

Las experiencias exitosas de esta dirección suelen residir en la habilidad de la organización para establecer un marco de competencias que refleje su filosofía, valores y objetivos estratégicos. Este marco se convierte en el referente para las diferentes acciones en el ciclo de trabajo de la GTH.

No existe un modelo único de GTH. Existen diferentes aproximaciones y modelos que a su vez nacen de las expectativas, los objetivos y las motivaciones particulares de las empresas. Además, no todas las empresas usan los modelos de la misma manera.

La GTH por competencias parte del desarrollo de un marco referencial o modelo de competencias. En esta instancia se entienden las competencias como la oportunidad de establecer un lenguaje común para describir la efectividad de la organización. El lenguaje común permite asegurar que cualquier persona, independientemente del área o nivel donde se encuentre, tiene una percepción y un entendimiento claro y compartido sobre lo que se espera de su aporte.

Muchos de los modelos de GTH más desarrollados en el ámbito de las empresas en América Latina y América del Norte partieron de la escuela de McClelland que se desarrolló bastante con los “diccionarios de competencias” de algunas consultoras, utilizados para organizar “modelos de competencias” en las empresas. Pero para realmente trabajar por competencias, la empresa requiere de un marco de referencia, explícito y apoyado por todos los niveles de la organización.

Los pasos que generalmente se siguen en el establecimiento del modelo son: considerar los objetivos estratégicos de la empresa.

- Analizar la capacidad de la organización y de sus recursos
- Realizar un estudio de la viabilidad económico-financiera del modelo
- Concebir y adoptar los principios y estructura de la GTH
- Elaborar su modelo de competencias
- Aplicar los perfiles de competencias en las diferentes etapas de la GTH

Un punto sensible en el establecimiento del modelo de competencias radica justamente en la identificación y en la definición de las mismas. Con este propósito, las empresas disponen de un abanico de posibilidades, desde las metodologías que facilitan la participación de los trabajadores en la identificación de las competencias, hasta aquellas que ofrecen verdaderos catálogos a elección de las directivas empresariales. Incluso algunos defienden la idea del protagonismo único de la dirección en la definición de las competencias para la GTH.

Usualmente el “modelo” de competencias llega hasta la definición de niveles y conductas esperadas. En estos casos se elabora un marco de referencia, también llamado “perfil” o “modelo” que se desarrolla a partir de un núcleo de competencias, en los que generalmente se señala menos de 10. Este grupo de competencias se desagregan en un grupo más detallado o específico; estas sub- competencias se suelen expresar en diferentes niveles, a cada uno de los cuales le corresponde un indicador de conducta.

Usualmente se define una competencia, como puede ser por ejemplo “Trabajar con información” con la cual se asocian varios indicadores de comportamiento, de la forma:

- Identifica y usa apropiadamente las fuentes de información
- Identifica con precisión el tipo y forma de información requerida
- Obtiene información relevante y la mantiene en los formatos apropiados.

Los niveles de funcionalidad pretenden describir el grado de desarrollo de la competencia en términos del alcance en su desempeño y la posibilidad de comprometer actividades como la planificación, la decisión por recursos o el trabajo de otros.

Por ejemplo, para el indicador “Obtiene información relevante y la mantiene en formatos apropiados” se podrían considerar varios niveles de funcionalidad

Nivel 1: maneja información general y de libre acceso, la registra totalmente en aplicaciones computarizadas

Nivel 2: maneja información de alguna especialización y ocasionalmente restringida, la registra de acuerdo con su prioridad y la reserva en diferentes aplicaciones computarizadas.

Nivel 3: maneja información de resultados y confidencialidad, decide los tipos de archivo para registro y ocasionalmente elabora reportes sobre lo actuado.

Nivel 4: maneja informaciones confidenciales, las incluye en archivos de acceso restringido y se ocupa de destruir las copias en papel.

Muchas organizaciones han incorporado a sus modelos de competencias los valores que

se espera fortalecer en el desempeño laboral y que, en cierta forma, son un sello distintivo de dicha organización. Por ejemplo: "Clientes y proveedores serán tratados como socios".

Es en estos casos en que se suele recurrir a nombrar las competencias como títulos:

- Trabajo en equipo
- Análisis y socialización de información
- Toma de decisiones
- Desarrollo personal
- Generación y construcción de ideas
- Planeamiento y organización de su trabajo
- Cumplimiento de los plazos.

Fuente: Anales de la educación común / Tercer siglo / año 2 / número 5 / Educación y trabajo / diciembre de 2006 Publicación de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, Dirección Provincial de Planeamiento Versión digital del artículo publicado en pp. 147 a 163 de la edición en papel.

7. HIPÓTESIS

Mejorará SENAEXPRESS, teniendo en cuenta la propuesta modelo de gestión humana que se propone, esta contribuirá al progreso y desarrollo de las actividades que deben realizar para su eficacia y efectividad para cumplir sus funciones y roles a desempeñar al momento de laboral por parte de los colaboradores de la empresa modelo también donde permitirá medir el rendimiento y la retroalimentación del trabajo asignado para la organización.

8. METODOLOGÍA

8.1 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de carácter descriptivo, debido a que con ella se pretende Proponer un Modelo de Gestión Humana para mejorar la competitividad con el propósito de lograr su gestión integral de SENAEXPRESS.

8.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Por tratarse de una muestra finita se tomará el total de la población para realizar el diseño del modelo de gestión Humana para SENAEXPRES., la cafetería cuenta con un total de 5 empleados, además, la propuesta se proyectará a una estructura organizacional de mediano plazo.

Además se utilizara su respectivo instrumento como lo son las encuestas, están se tabularan, se analizaran y se realiza un informe final.

8.3 FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

8.3. La presente investigación utilizará Fuentes de información primarias debido a que la información se recolectará directamente del personal de SENAEXPRES, a través de la aplicación de cada uno de los formatos del modelo de gestión Humana; los cuales integran temas tales como la organización y su desarrollo interno para cada uno de los cargos que laboran allí, de igual manera se indagaran los procesos que afecten al personal directa o indirectamente, ademas contiene temas tales como el direccionamiento y por ultimo pero no menos importante el servicio al cliente que la cafeteria presta.

Con formato: Español (Colombia)

8.3.2 Fuentes Secundarias. Las fuentes de información secundarias se agotaran por medio de:

- **Libros**

Dessler, G. *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano*. 2ª ed. México: Pearson Educación: 2004.

Dessler, Gary. *Administración de recursos humanos*. 11ª ed. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A: 2013

- **Revistas**

10 ROBBINS, Stephen P. COULTER, Mary. *Administración*. Quinta Edición. Prentice Hall. 1996. 11 DE CENZO David. ROBBIN Stephen. *Administración de Recursos Humanos*.

Limusa Wiley. México. 1995. 12 CHIAVENATO Idalberto. *Gestión del talento Humano*. Mac Graw Hill. Mexico. Primera edición 2007

9. CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN

9.1. CARACTERIZACIÓN

ANTECEDENTES

Sena Express es un proyecto formativo que nace a partir del desarrollo del proceso de enseñanza- Aprendizaje o Formación de los estudiantes Sena, a través de la creación de una empresa encargada de comercializar la producción que se genera en la escuela de cocina, panadería, mesa y bar.

Para Sena Express lo más importante es prestar el servicio de cafetería y restaurante para los aprendices e instructores a precios módicos para beneficios principalmente de estudiantes Sena.

MISION:

Sena Express como parte del centro de Gestión y Fortalecimiento empresarial de Tunja, permite a los aprendices desarrollar un modelo pedagógico-productivo logrando así que adquieran y ejecuten las competencias propias de cada área para lograr una mayor competitividad en el mundo laboral.

VISION:

Sena Express desea proyectar la madurez empresarial de sus aprendices manteniéndolos como equipo líder a nivel formativo y productivo formando así profesionales íntegros y competentes en su campo de acción, permitiendo así su expansión no solo a nivel local sino regional.

OBJETIVOS

GENERAL:

Integrar las diferentes titulaciones que tiene el centro de gestión y fortalecimiento empresarial logrando el direccionamiento e integración de saberes de los aprendices llevándolo a la etapa productiva en Sena Express.

ESPECIFICOS:

- Proporcionar el desarrollo educativo de la comunidad SENA.
- Fusionar la etapa lectiva con la práctica de tal manera que los aprendices desarrollen sus competencias por medio de procesos internos en Sena Express.
- Lograr una mayor interacción de las diversas titulaciones permitiendo así espacios de esparcimiento e integración social.

- Conocer los diferentes procesos y procedimiento de cada titulación para el cumplimiento de la funciones en Sena Express.
- Reforzar los valores éticos y profesionales que nos inculca la institución SENA.

SENA EXPRESS SE AJUSTA A LAS SUS NECESIDADES

Sus necesidades son parte esencial para el funcionamiento por eso se trabaja para cumplir a cabalidad con todo lo que tiene que ver con eventos y alimentación estos son factores de vital importancia para el desarrollo de cada ser humano

SERVICIOS

CAFETERIA

- Bebidas Calientes
- Bebidas Frías
- Alimentos en paquetes
- Y la especialidad de productos comestibles como lo son (empanadas, pastel de pollo, de yuca, hojaldra entre otros).

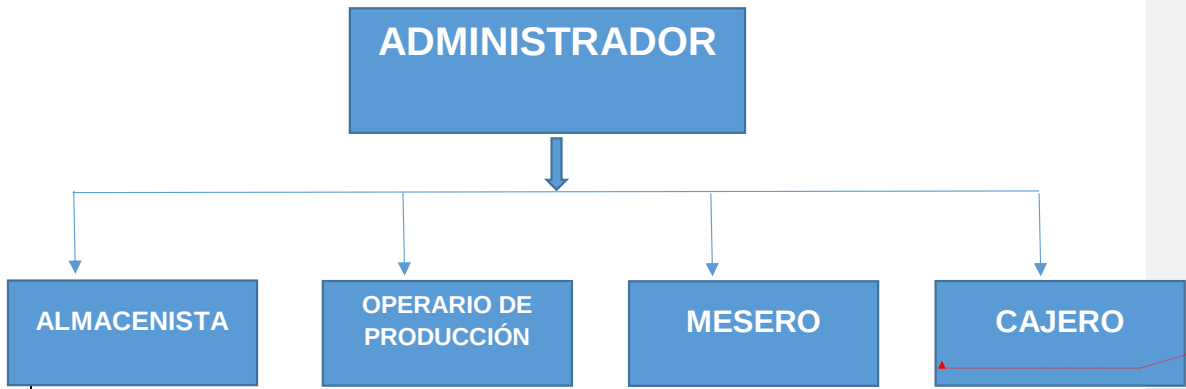
RESTAURANTE

- Almuerzo Ejecutivo
- Almuerzo especial
- En donde los aprendices de cocina garantizan un servicio con calidad.

EVENTOS

- Banquetera: En donde ofrece desde lo más mínimo que necesita su empresa hasta lo más alto en gourmet.
- Servicio de mesa y bar

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Con formato: Español (Colombia)

Con formato: Punto de tabulación:
3,25 cm, Izquierda + No en 14,21
cm

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO
ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
○ Diseño y sabores innovadores. ○ Compromiso por parte de todos los trabajadores. ○ Variedad de productos sanos. ○ La Demanda es positiva ya que se cuenta con alto número de estudiantes tanto en la jornada de la mañana y como la tarde. ○ Los niveles de comunicación por parte del personal son efectivos. ○ Desarrollan variedad de estrategias para los procesos de servicio al cliente.	○ Falta de experiencia en el mercado. ○ Producción minoritaria a comparación de otras cafeterías. ○ Poca identificación con la misión y visión de la empresa. ○ El inadecuado proceso de selección para el cargo que se va a realizar. ○ No cuenta con un protocolo directo para el proceso de inducción y reinducción. ○ La infraestructura no es adecuada teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes que se dirigen a consumir los productos, además de no contar con el espacio suficiente para prestar el servicio de la mejor manera.

Teniendo en cuenta el desarrollo de las debilidades y fortalezas de SENA EXPRESS, se evidencia que el personal que esta laborando dentro del mismo no cuenta con la informacion suficiente y necesaria para empoderarse de la palneacion estrategica de la cafeteria, por ende dificilmente mantienen un desempeño de sus labors estables, tampoco conocen a profundidad los objetivos y la razon de ser de la cafeteria.

9.2. MANUAL DE FUNCIONES

El Manual de funciones de la empresa está integrado por la descripción del mapa de procesos con el enunciado de las ocupaciones que desarrollan cada proceso y por la especificación de las competencias necesarias para el ejercicio de cada una de las ocupaciones. El Instrumento GBC-03 incluye los campos necesarios para describir cada una de las ocupaciones de la empresa: su identificación, competencias específicas y competencias organizacionales

	MANUALES DE FUNCIONES		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

DESCRIPCIÓN DE OCUPACIONES

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	Administrador		
CÓDIGO:	6213		
GRADO:			
CÓDIGO C.N.O.	6213		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO		
	MISIONAL	☐	
	DE APOYO	☐	
NOMBRE DEL PROCESO:			
DEPENDENCIA:			
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:			

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Supervisan, dirigen y coordinan actividades de trabajadores que preparan, proporcionan y sirven alimentos y bebidas.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
------------------------------	--

260201001 Administrar recursos logrando la productividad del área.	01 Establecer planes de trabajo teniendo en cuenta variables definidas por la empresa.
	02 Manejar el presupuesto departamental Cumpliendo directrices financieras.

260201005 Dirigir el personal a cargo de acuerdo con políticas internas	01 Programar el personal con base en planes de trabajo establecidos
	02 Controlar el desempeño de las personas a cargo conforme a reglamentos internos.
260201009 Lograr el nivel de satisfacción de los clientes basado en estrategias de mejoramiento de producto.	01 Identificar el grado de satisfacción final del cliente valorando la calidad del servicio
	02 Generar estrategias de mejoramiento de producto a partir de la información recolectada
260201012 Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.	01 Organizar el área para el inicio y cierre De actividades.
	02 Operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros establecidos.
260201018 Asistir al departamento de recursos humanos en los procesos de selección y capacitación.	01 Colaborar con la selección del personal de acuerdo a políticas de contratación
	02 Capacitar al personal a cargo en lo Relacionado con aspectos tunicos.

V.OTRAS FUNCIONES:

- Comprar y controlar el almacenamiento y la distribución de suministros y provisiones.
- Mantener registros de existencias, preparaciones, ventas y sobrantes.

VI. CONOCIMIENTOS ESENCIALES

- Interpretación de pronósticos de ventas
- Lenguaje Técnico
- Elaboración de cronograma
- Procesos técnicos y costos operacionales Del área
- Manejo de software operativos
- Tipos, elaboración e interpretación de presupuesto
- Interpretación de políticas financieras
- Matemáticas financieras
- Normatividad laboral
- Liquidación del tiempo suplementario
- Interpretación de manuales de procedimientos y funciones
- Técnicas de evaluación de personal
- Interpretación de reglamentos internos
- Interpretación de políticas de personal
- Servicio y tipos de clientes
- Sistema de recolección de información
- Técnicas de análisis de información
- Conceptos básicos de mercadotecnia
- Conceptos básicos de estadística
- Organización y sistematización de la información
- Normas de almacenamiento
- Normas de seguridad de la empresa
- Normas de higiene y aseo
- Técnicas de limpieza
- Utilización de elementos de limpieza

VII. REQUISITOS DE EXPERIENCIA

- UN (1) año en labores iguales o similares al cargo.

VIII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

- **Orientación al servicio:** Satisfacer las expectativas tanto de clientes internos Como externos
- **Comunicación:** Trasmitir de forma Clara y especifica ya sea de forma verbal o escrita, para con ello llevar a una buena comunicación dentro de la compañía.
- **Compromiso:** Sentir como suyos los objetivos y metas que la compañía se ha

Planteado, con responsabilidad, con ello alentando a los demás empleados al ser un ejemplo para ellos.

- **Desarrollo Profesional:** Promover el aprendizaje continuo y la motivación para la consecución de metas individuales y laborales.
- **Mejoramiento Continuo:** Establecer sistemas para mejorar la gestión y los resultados Del área asignada.
- **Trabajo en Equipo:** Lograr la colaboración para el logro de los objetivos de la compañía

CIUDAD:	Tunja	
FECHA DE APROBACIÓN:		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Ana Cecilia Torres Karen Julieth Suarez	MG. Hugoberto Sánchez	

DESCRIPCIÓN DE OCUPACIONES

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	Cajero		
CÓDIGO:	6323		
GRADO:			
CÓDIGO C.N.O.	6323		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO MISIONAL DE APOYO		
NOMBRE DEL PROCESO:			
DEPENDENCIA:	Administrative		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:			

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Registrar y recibir pagos de clientes, brindar información sobre los servicios y productos de la empresa

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
210301016 Procesar depósitos, pagos y retiros en moneda legal de acuerdo a las normas legales e institucionales vigentes.	01 Recibir y pagar en moneda legal de Acuerdo con las normas establecidas. 02 Conciliar los movimientos de depósitos, retiros y pagos por transferencias de acuerdo con las normas y políticas de la entidad.

V.OTRAS FUNCIONES:

- Calcular pagos totales recibidos al final Del turno de trabajo y conciliar las ventas totales.
- Devolver el cambio y entregar recibos.
- Establecer o identificar el precio de mercancías, servicios o admisiones y registrar las cuentas utilizando calculadora, caja registradora o sensores ópticos.
- Proporcionar información a los clientes.
- Realizar pagos en efectivo o cheque y recibir el soporte de los mismo

VI. CONOCIMIENTOS ESENCIALES

- Técnicas de comunicación - Lenguaje corporal, calidad de voz y verbal.
- Contabilidad general y bancaria básica
- Operaciones matemáticas básicas
- Política Comercial. Manual de procedimientos, Sistema operacional

VII. REQUISITOS DE EXPERIENCIA

- UN (1) año en labores iguales o similares al cargo.

VIII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

- **Orientación al servicio:** Satisfacer las expectativas tanto de clientes internos Como externos
- **Comunicación:** Transmitir de forma Clara y especifica ya sea de forma verbal o escrita, para con ello llevar a una buena comunicación dentro de la compañía.
- **Compromiso:** Sentir Como suyos los objetivos y metas que la compañía se ha planteado, con responsabilidad, con ello alentando a los demás empleados al ser UN ejemplo para Ellos.
- **Desarrollo Profesional:** Promover el aprendizaje continuo y la motivación para la consecución de metas individuales y laborales.

CIUDAD:	Tunja	
FECHA DE APROBACIÓN:		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Ana Cecilia Torres Karen Julieth Suarez	MG. Hugoberto Sánchez	

DESCRIPCIÓN DE OCUPACIONES

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN							
DENOMINACIÓN:	Meseros						
CÓDIGO:	6353						
GRADO:							
CÓDIGO C.N.O.	6353						
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">ESTRATÉGICO</td> <td style="width: 30px; text-align: center; padding: 2px 5px;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">MISIONAL</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">☒</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">DE APOYO</td> <td style="text-align: center; padding: 2px 5px;">☐</td> </tr> </table>			ESTRATÉGICO	☐	MISIONAL	☒
ESTRATÉGICO	☐						
MISIONAL	☒						
DE APOYO	☐						
NOMBRE DEL PROCESO:							
DEPENDENCIA:							
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	Administrator						

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Reciben a los clientes y los acompañan a las mesas, toman órdenes de clientes y sirven alimentos y bebidas.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
260201012 Realizar procesos básicos para la prestación del servicio.	01 Organizar el área para el inicio y cierre de actividades. 02 Operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros establecidos.
260201016 Proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del usuario y las metas de ventas.	01 Identificar las necesidades y gustos del usuario para promocionar los productos y servicios del establecimiento 02 Realizar la venta de alimentos y bebidas conforme a las políticas de la empresa 03 cobrar al cliente el servicio en forma correcta y oportuna de acuerdo a los

260201017 Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos	estándares de tiempo de respuesta
	01 Prestar el servicio de acuerdo a procedimientos de la empresa
	02 Hacer el montaje del área de acuerdo a programas de servicio

V.OTRAS FUNCIONES:

- Dialogar con los clientes para confirmar la satisfacción con los alimentos y el servicio y atender los reclamos.
- Preparar y servir comidas especiales en las mesas de los clientes.
- Tomar órdenes y transmitirlos a la cocina y al personal de la cafetería.

VI. CONOCIMIENTOS ESENCIALES

- Normas de higiene y aseo
- Interpretación de manuales de procedimientos de la empresa
- Técnicas de comunicación
- Técnicas de limpieza
- Utilización de elementos de limpieza
- Tipología del cliente
- Etiqueta y protocolo de servicio
- Interpretación del protocolo de servicio
- Interpretación de portafolios de servicios
- Términos gastronómicos
- Especificaciones del producto
- Técnicas de servicio de alimentos y bebidas
- Características de los elementos de servicio
- Normas de higiene, manipulación y seguridad
- Terminología técnica

VII. REQUISITOS DE EXPERIENCIA

- Un (1) año en labores iguales o similares al cargo.

VIII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

- **Orientación al servicio:** Satisfacer las expectativas tanto de clientes internos ~~come como~~ Externos
- **Comunicación:** Transmitir de forma clara y específica ya sea de forma verbal o escrita, Para con ello llevar a una buena comunicación dentro de la compañía.
- **Compromiso:** Sentir como suyos los objetivos y metas que la compañía se ha planteado, con responsabilidad, con ello alentando a los demás empleados al ser un Ejemplo para ellos.
- **Desarrollo Profesional:** Promover el aprendizaje continuo y la motivación para la Consecución de metas individuales y laborales.
- **Mejoramiento Continuo:** Establecer sistemas para mejorar la gestión y los resultados del área asignada.

CIUDAD:	Tunja	
FECHA DE APROBACIÓN:		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Ana Cecilia Torres Karen Julieth Suarez	MG. Hugoberto Sánchez	

9.3. SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante. La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar el candidato que mejor se adecue a las necesidades generales de la organización y es por ello y por el diagnóstico realizado que se presenta una propuesta de todo el proceso que se debe tener para una buena selección:

PUNTUACION PROCESO DE SELECCIÓN

Se toma proceso por proceso y se le dará un porcentaje a cada uno de ellos dando así un total del **100%**

1. Entrevista: **30%**
2. Hoja de vida: **7%**
3. Prueba Técnica: **29%**
4. Prueba de Conocimientos o Capacidades: **34%**

En cada uno de los aspectos a evaluar se calificara así:

- Entrevista: cada aspecto se calificara de 1ª 5 siendo (1 desfavorable y 5 Favorable),
- Prueba Técnica: cada pregunta contestada de manera correcta tendrá una puntuación de 1 e incorrecta o sin contestar tendrá una puntuación de 0. Después se realizara la suma de cada pregunta y se divide en 5 obteniendo así el resultado final.
- Prueba de Conocimientos o Capacidades: cada pregunta contestada de manera correcta tendrá una puntuación de 1 e incorrecta o sin contestar tendrá una puntuación de 0. después se realizara la suma de las preguntas que tiene bien y se divide en 48 obteniendo el resultado de final de esta prueba.
- Una vez hecho este proceso se pondera cada aspecto del proceso con los porcentajes asignados a cada herramienta y en seguida se dará el resultado global de quien quedo seleccionado.
- protocolo de selección
- política de selección
- formato de perfil
- formato de requisición de personal
- formato hoja de vida
- formato de entrevista
- prueba de competencias técnicas
- prueba de conocimientos o capacidades

CARACTERIZACION DE PROCESOS					
NOMBRE DEL PROCESO:	TALENTO HUMANO		RESPONSABLE PROCESO:	Coordinador Sena Express	
OBJETIVO DEL PROCESO:	Seleccionar, capacitar y evaluar al personal ingresado a la organización				
ALCANCE:	Requisición de personal a jubilación del mismo				
DOCUMENTOS RELACIONADOS			INDICADORES DEL PROCESO		
Manual de funciones Programa de capacitación Planes de mejoramiento Herramientas de auditoria Reglamento interno de trabajo			Capacitaciones evaluadas eficientemente/capacitaciones realizadas % de cumplimiento en la evaluación de desempeño >=80%		
RIESGOS DEL PROCESO	-No seleccionar al personal adecuado -No capacitarlos en lo necesario -No mejorar las debilidades y/o oportunidades		PUNTOS DE CONTROL	-Aplicar todo el proceso de preselección y selección de personal -Realizar diagnósticos periódicos para así capacitarlos Realizar evaluación periódica	
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:			Presupuesto, infraestructura, papelería		
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	PROCESO O CLIENTE
Todos los procesos	Necesidades de requisición de Personal y de capacitación	Diseñar los procesos de selección y capacitación	Talento Humano	Eficiente selección de personal y capacitación	Todos los Procesos
Gestión Financiera	Selección, Evaluación y Reevaluación de proveedores	Diseñar y ejecutar planes eficientes para dicho proceso	Administrador r Y Talento Humano	Listado eficiente de proveedores para abastecimientos de materia prima	Cliente interno y externo

Mejora Continua	Resultados de las Auditorias	Realizar planes de mejoramiento para fortalecer las debilidades.	Talento Humano y administrador	Planes de mejoramiento	Todos los procesos
Servicio	Estrategias de satisfacción al cliente	Aplicar herramientas para evaluar los diferentes aspectos que comprenden la satisfacción.	administrador	Satisfacción del cliente y/o servicio	Todos los procesos

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
CODIGO:	VERSION:	PAGINA:	

OBJETIVO

Vincular personal a través del reclutamiento y selección de candidatos con el fin de suplir las vacantes que puedan llegar a aparecer.

ALCANCE

Inicia con la solicitud de cubrimiento de la vacante y termina con la selección del candidato más idóneo.

TÉRMINOS

REQUISICION DE PERSONAL: consiste en la verificación de los datos consignados en la solicitud a cargo del jefe inmediato, especificando los requisitos y características que el aspirante debe poseer.

ANÁLISIS DE PUESTOS: proceso en el que se recopila información de manera sistemática, se evalúa y organiza; sobre los puestos y los requisitos para llenarlos o cubrirlos.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS: Explicación escrita de las responsabilidades, condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado. (Estándar para toda la organización.)

ENTREVISTA DE SELECCIÓN: técnica que consiste en efectuar preguntas previamente programadas para el candidato y anotar sus respuestas o parte de ellas que ayudan a conocer mejor al candidato en cuanto a sus características personales y a sus conocimientos y experiencias

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO: Hace hincapié en las demandas que la labor implica para la persona que la efectúa, es un inventario de características humanas que debe poseer el individuo que desempeñará la labor. (Físicos, mentales, legales, intelectuales)

NIVELES DE DESEMPEÑO: Objetivos de desempeño a los que aspiran los trabajadores que pueden derivar una legítima satisfacción; Conforman un parámetro que permite medir el grado en que están lográndose las metas para las que se estableció la labor.

PRUEBAS DE CONOCIMIENTOS O CAPACIDAD: Son pruebas de selección que buscan medir conocimientos y habilidades de los candidatos en base a preguntas escritas, las cuales requieren respuestas escritas, pueden ser organizadas para evaluar conocimientos en español, inglés, contabilidad, tesorería y capacidad y habilidades para escribir a máquina, torneear una pieza, etc.

SELECCIÓN DE PERSONAL: Serie de pasos específicos que se emplean para decidir que solicitantes deben ser contratados. El proceso comienza en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

TEST PSICOMÉTRICO: Permite la evaluación psicológica o psicométrica de los candidatos, evalúa las aptitudes de las personas (rasgos innatos) y que cuando son descubiertos pueden ser transformados en habilidades o capacidades

	PROTOCOLO DE SELECCIÓN		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

Sena Express desarrolla en el presente documento el procedimiento a seguir para seleccionar al personal que desempeña sus funciones en Sena Express. Garantizará que la selección se realizará de conformidad con los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad de la correspondiente convocatoria

FORMACION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Vincular personal a través del reclutamiento y selección de candidatos con el fin de suplir las vacantes que puedan llegar a aparecer

ALCANCE: Inicia con la solicitud de cubrimiento de la vacante y termina con la selección del candidato más idóneo.

N°	PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSIBLE	REGISTRO	SISTEMAS DE INFORMACION
1	Solicitar cubrimiento de Vacante	Las dependencias, solicitan al Jefe de Recursos Humanos mediante formato de Requisición de personal el cubrimiento de la vacante. Este requerimiento debe ser firmado por el Gerente de la organización, también se debe adjuntar diligenciado el formato	Jefe inmediato o Gerente	Formato de requisición de personal Formato perfil del cargo	N/A

		perfil del cargo.			
2	Revisar solicitud	Se revisa la solicitud y se verifica que cumpla con los requisitos anteriormente nombrados y se inicia el Reclutamiento de hojas de vida y características especiales del cargo. ¿El formato perfil del cargo se encuentra diligenciado totalmente diligenciado? SI. Pasar a actividad. NO. Se levanta el perfil del cargo con el Jefe Inmediato.	Jefe de Personal	Perfil del cargo	N/A
3	Reclutar candidatos	Una vez se tiene definido el perfil del cargo, se inicia la fase de reclutamiento de hojas de vida. Se publica aviso a través de internet, portales de publicación de empleos, SENA, Universidades o Institutos, según sea el caso.	Jefe de Personal	N/A	N/A
4	Recibir hojas de vida	Una vez se reciben hojas de vida en físico, vía e-mail, se verifican que estén cumplan con los requisitos del perfil. Se clasifican	Jefe de Personal	Banco de hojas de vida	N/A

		los candidatos que pueden aplicar al cargo, Se realiza un Banco de hojas de vida			
5	Elaborar pruebas a ser aplicadas a los candidatos	De acuerdo al perfil se elaboran las pruebas a ser aplicadas a los candidatos en la fase de selección.	Jefe de Personal/ Jefe inmediato	Pruebas de selección (batería/conocimiento)	N/A
6	Citar preseleccionados	Se citan a los preseleccionados para que se presenten y apliquen las pruebas de selección. Las pruebas pueden ser entrevistas (llenar el formato lista de chequeo), pruebas sicotécnicas y/o pruebas de conocimientos. Cada prueba lleva un puntaje	Jefe de Personal	Llamada a número telefónico fijo o celular	N/A
7	Aplicar pruebas	Durante la aplicación de pruebas, se lleva un protocolo de desarrollo, donde se consigna el puntaje asignado a cada una de las competencias evaluadas.	Jefe de Personal	Protocolo de desarrollo	N/A
8	Seleccionar candidato	Se elabora un informe con los Resultados de las pruebas aplicadas. Éste es firmado por el Jefe de Personal y enviado al Gerente que lo ha solicitado para escoger el candidato más competente. El jefe inmediato	Jefe inmediato/ Gerente	Informe de resultados de pruebas aplicadas	N/A

		revisa y da Voto al candidato seleccionado, para iniciar fase de Vinculación de personal.			
9	Informar al candidato	Una vez seleccionado el Candidato se le informa por medio de oficio o vía telefónica y así iniciar el <i>Proceso de vinculación de a la empresa.</i>	Jefe de personal	N/A	N/A

ELABORO	Ana Torres Karen Suarez	REVISO	MG. HUGOBERTO SANCHEZ	APROBO	
CARGO	Estudiantes	CARGO	Magister	CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	POLÍTICA DE SELECCIÓN		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

La importancia de una política de selección de personal radica en facilitar el conjunto de actividades previamente establecidas, encaminadas a la búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la organización en sus necesidades.

La política de personal que a continuación encontrará se diseñó con el fin de estandarizar el proceso de selección y garantizar el mejor talento humano en la organización de acuerdo a las políticas exigidas por la misma.

FUENTES DE SELECCIÓN

La institución utilizará en orden de importancia las siguientes fuentes para el respectivo reclutamiento de candidatos:

1. Anuncios
2. Servicio público de empleo
3. Conocidos de sus empleados

CONDICIONES GENERALES EXIGIDAS A LOS ASPIRANTES

1. El candidato que desee hacer parte del proceso de selección debe diligenciar el formato de hoja de vida relacionando los estudios realizados con la respectiva certificación.
2. Presentar prueba psicotécnica parte 8 campos con el propósito de medir la personalidad del candidato en áreas específicas.
3. Presentar y aprobar prueba de competencia técnica (simulación de roles en grupo) consiste en exponer una problemática al grupo de candidatos relacionada con el cargo a suplir y estos a su vez deben encontrar la mejor solución mientras el gestor del talento humano por método de observación realiza las respectivas anotaciones.
4. Resaltar la experiencia a fin certificada
5. presentar verificación de antecedentes disciplinarios y pasado judicial

REQUISITOS

- Anexar referencias laborales y personales actualizadas con el fin de verificar posteriormente la información de los preseleccionados.
- Relacionar el motivo de retiro del último empleo.
- No se aceptará en el proceso de selección a personas que tengan relación en primer y segundo grado de consanguinidad o conyugues de los empleados que se encuentren laborando en la organización.
- Para llevar a cabo este proceso de selección se debe Verificar la vacante y el presupuesto disponible antes de realizar la requisición de personal.

ENTREVISTAS

Las entrevistas estarán dirigidas, aplicadas y ponderadas por la representante legal de la organización y el gestor de talento humano que cuenta con conocimientos prácticos en la materia.

ANOTACIÓN

- Se realizara la afiliación a A.R.P un día antes de iniciar a laborar en la organización.
- Ninguna persona puede iniciar a trabajar hasta el momento que se realice la firma del contrato.
- La persona seleccionada para ingresar a laborar en la institución contara con afiliación a seguridad social en salud, sumando todas las prestaciones sociales que por ley se otorgan.
- Se realizara inducción y presentación del nuevo trabajador y estará a cargo del gestor de talento humano.

	FORMATO DE PERFIL DEL CARGO		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

FORMATO DE CARGO PARA SENA EXPRESS

1. PROPÓSITO DEL CARGO EN GENERAL:

Hace una síntesis de la responsabilidad general del puesto. Se formula 3 partes ¿Qué se hace? (acción), ¿Cómo se hace? (método) y ¿Para qué se hace? (resultado final esperado).

2. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO.

Aquí es importante enunciar las diferentes responsabilidades del puesto (no actividades) de forma específica. Para cada responsabilidad mencionada, se debe indicar el porcentaje de tiempo que se le debe dedicar a esa función, qué se hace (acciones que se llevan a cabo), cómo se hace (método) y para qué se hace (resultado final esperado).

3. RELACIONES DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

Este punto debe describir las relaciones más importantes del puesto, desde una perspectiva Cliente-Proveedor, con las áreas organizacionales y con las cuales reciben o proporciona servicios/productos.

4. HABILIDADES Y ACTITUDES

En este punto se deben enumerar en orden de importancia las habilidades y actitudes que se requieren del candidato para el desarrollo de sus funciones en ese puesto en particular.

5. EXPERIENCIA LABORAL

Se indica los puestos o áreas donde es recomendable que el candidato hubiese trabajado antes. Se puede incluir también el nivel jerárquico que sería recomendable que el candidato hubiese tenido.

6. REQUISITOS GENERALES DEL CARGO

Este punto considera los requerimientos específicos para el desarrollo de las funciones del puesto. Incluye información general como género, edad, si en el puesto se requiere viajar o no, otros conocimientos como idioma, esfuerzo físico etc.

	FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL SENA EXPRESS			
	FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL	CODIGO:	
		Documento vigente a partir de:	
		VERSIÓN:	Página 1 de 1
FECHA DE SOLICITUD:			
CARGO A DESEMPEÑAR:			
NOMBRE DEL PROCESO DONDE SE DESEMPEÑARA			
FUNCIONES BASICAS A DESEMPEÑAR • • • • • • •			
REQUISITOS			
EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	
COMPETENCIAS • • • • •			
EDUCACION			
• • •			
FORMACIÓN			
• • •			

EXPERIENCIA
HABILIDADES
• • • • • •
REQUISITOS LEGALES. (TARJETA PROFESIONAL, ENTRE OTROS)
FECHA DE CUMPLIMIENTO
NOMBRE Y CARGO DEL SOLICITANTE



FORMATO HOJA DE VIDA

CODIGO:

VERSION:

PAGINA:

INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO

DENOMINACION (cargo al que aspira)	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO
------------------------------------	---------------------------

INFORMACION DEL ASPIRANTE

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES
CEDULA DE CIUDADANIA No DE:		FECHA DE NACIMIENTO
DIRECCION DE RESIDENCIA	BARRIO	CIUDAD
CORREO ELECTRONICO	TELEFONO FIJO (alternativo)	

COMPETENCIAS TECNICAS (conocimientos y habilidades)

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

INFORMACION ACADEMICA (de la más reciente a la más antigua)

REFERENCIAS LABORALES

NOMBRE: _____

CARGO: _____

TELEFONO: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

TELEFONO: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

TELEFONO: _____

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE: _____

CARGO: _____

TELEFONO: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

TELEFONO: _____

FIRMA

	FORMATO DE ENTREVISTA		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

CANDIDATO:PUESTO.....

FECHA:.....

ENTREVISTADOR:.....

Comente los antecedentes y lo conducta del candidato, tomando en consideración los aspectos que figuran en la columna de la derecha de cada apartado. A continuación, califique en cada sección, rodeando con un círculo un número de la escala, basándose en los hechos que haya citado. Por último, al final, dé una calificación global del candidato.

IMPRESIÓN INICIAL Desfavorable 1 2 3 4 5 Favorable	Aspecto Modales Expresión personal Grado de colaboración
EXPERIENCIA PROFESIONAL Desfavorable 1 2 3 4 5 Favorable	Aspectos relevantes del trabajo Eficacia en el trabajo Capacidad y competencia Adaptabilidad Productividad Motivación Relaciones interpersonales Capacidad de mando Promoción y desarrollo
ESTUDIOS Y FORMACIÓN Desfavorable 1 2 3 4 5 Favorable	Aspectos relevantes de los estudios Suficiencia de los estudios Capacidades intelectuales Versatilidad Extensión y profundidad de los conocimientos Nivel de rendimiento Motivación, intereses Reacción ante la autoridad Capacidad de mando

	Trabajo en equipo
PRIMEROS AÑOS (OPTATIVO) Desfavorable 1 2 3 4 5 Favorable	Nivel socio-económico Ejemplo de los padres Actitud" hacia d trabajo y las personas. Ambiciones Ajuste emocional y social Ideales y metas básicas Imagen de sí mismo
ACTIVIDADES E INTERESES ACTUALES Desfavorable 1 2 3 4 5 Favorable	Vitalidad Distribución del tiempo, energía y dinero Madurez y juicio Desarrollo intelectual Nivel cultural Círculo de intereses Capacidad de relación social Capacidad de mando Normas y métodos básicos Factores situacionales
Evaluación Final : Desfavorable 1 2 3 4 5 Favorable	
Escriba tres frases 1. A favor del ingreso 2. En contra del ingreso 3. Recomendación final	
PUNTOS A FAVOR O EN CONTRA	
PUNTOS FUERTES (+)	Capacidades, destrezas Conocimientos Energía Motivación Interese

PUNTOS DÉBILES (-)	Cualidades personales Trato social Carácter Factores situacionales
Resumen Global y Recomendaciones:	



PRUEBA DE COMPETENCIAS TECNICAS

CODIGO:

VERSION:

PAGINA:

1. De las siguientes funciones, indique con una X cual no realiza el cajero.

- ☐ Llevar registro y control de los productos vendidos.
- ☐ Consignar el dinero de la caja menor en un Banco
- ☐ Al finalizar la jornada del turno hacer arqueo.

2. En caso de que un producto no sea registrado, indique con una X lo que haría usted.

- ☐ Llamar al técnico de la caja
- ☐ Registrarlo manualmente
- ☐ No vender el producto

3. En el proceso para pago con tarjeta de crédito, indique con una X los pasos que no corresponde

- ☐ Solicitar tarjeta y cedula del cliente para verificar datos
- ☐ Marcar ~~numero~~ número de la tarjeta y registrar el valor del producto
- ☐ Registrar la clave del cliente en el datafono
- ☐ Registrada la clave, dar enter para iniciar la transacción
- ☐ Retirar desprendible con copia y guardarlos en la caja menor

4. Que es lo primero que se hace al recibir la caja, , indique con una X la respuesta correcta

- ☐ Abrirla y contar el dinero, ver vales
- ☐ Empezar a trabajar
- ☐ Verificar el estado de la caja, que no esté adulterada

5. Cuando cancelan con tarjeta de crédito, cuál de los desprendibles se le devuelve al cliente, indique con una X la respuesta correcta

- ☐ Desprendible original
- ☐ Desprendible copia
- ☐ Ninguno

	PRUEBA DE CONOCIMIENTOS O CAPACIDADES		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

PERFIL OCUPACIONAL DE UN CAJERO

• TÉCNICO

Recibir, controlar y entregar dinero.

Habilidad para efectuar cálculos aritméticos precisos manejar ágilmente el teclado numérico.

Contar con rapidez grandes sumas de dinero y monedas

Atender con amabilidad al público y saber operar programas de cómputo para el manejo y control de una caja.

Registrar montos en la revisión de dinero, documentos y valores que recibe de los clientes y en la respectiva entrega del cambio.

Realizar corte de caja o arqueo y entregar cuentas a su jefe inmediato.

• COMPORTAMENTAL

Aprendizaje continuo: adquisición de conocimiento o habilidades a través de la experiencia

Trabajo en equipo: lograr la colaboración para el logro de los objetivos de la compañía

Relaciones interpersonales: el buen manejo de la comunicación con las personas tanto internas como externas a la organización.

Comunicación: transmitir de forma clara y específica ya sea de forma verbal o escrita para ello es imprescindible manera una comunicación efectiva dentro de la organización.

FICHA TÉCNICA

Nombre: TAL

Autor (es): Ana Cecilia Torres, Karen Suarez

Administración: Individual y Grupal

Duración: 47 minutos

Aplicación: Adultos con un nivel sociocultural

medio Evalúa: Ana Cecilia Torres, Karen Suarez

Puntúa: Ana Cecilia Torres, Karen

PUNTUACION

1-15: NO APTO

15-30: POSIBLEMENTE APTO

31-48: APTO

Cada pregunta contestada de manera correcta tendrá una puntuación de 1

Cada pregunta contestada de manera incorrecta o sin contestar tendrá una puntuación de 0.

Preguntas: 1, 2, 3: Honestidad Preguntas:

4, 6, 8, 16: Tolerancia Preguntas: 4, 5, 6,

9, 10: Servicio al Cliente

Preguntas: 7, 17, 20, 21, 22, 23: Motivación al logro

Preguntas: 7, 11, 17: Compromiso

Preguntas: 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 24: Personalidad

Preguntas: 12, 18, 19, 20, 21, 24: Actitud

Pregunta 13: lealtad

Preguntas: 18, 19, 22: Confianza en sí mismo

INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario tiene por objeto conocer aspectos generales que conforman su personalidad.

Usted encontrara una serie de opiniones o cuestiones personales, seguidas cada una por tres alternativas. Escoja solo una de esas posibilidades marcando con una equis (x) en la hoja de respuestas, la que más se adecue o se asemeje a lo que usted opina o mejor se parezca a su auténtica forma de ser o actuar.

En este cuestionario NO existen respuestas correctas o incorrectas. Lo importante es lo que usted piense, NO lo que debería pensar.

Responda todos los numerales aun cuando se trate de situaciones imaginarias por las que no ha pasado; en esos casos escoja la alternativa más aproximada a lo que usted haría.

Verifique que la marca que hace en la hoja de respuestas corresponda con el número y la letra que usted escogió en este cuadernillo.

Conteste cada pregunta rellenando el rectángulo en la hoja de respuestas con un lápiz mirado 2.

No abra el cuadernillo hasta que sea autorizado.

No responda las preguntas en el cuadernillo.

1. Si viera que alguien está vendiendo comida vencida en una tienda, se lo diría

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

2. Los padres deberían enseñar a sus hijos la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal desde pequeños.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

3. Creo que la gente es básicamente honrada

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

4. Intento no reaccionar de diferente forma ante diferente gente sea cual sea su autoridad o status

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

5. Creo en la frase: "el cliente siempre tiene la razón"

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

6. Perdono y olvido la más rápido posible

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

7. Utilizo todas mis energías para hacer un buen trabajo

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

8. Intento entender el punto de vista de lo demás

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

9. Estoy atento y en actitud receptiva

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

10. Cuando me encuentro con alguien por primera vez, trato de dar una buena impresión.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

11. Trabajo igual que antes

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

12. Cuando participo en una conversación trato de imponer mis ideas

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

13. Se cuándo es mejor guardar silencio

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

14. Cuando estoy relajado, al sentarme cruzo los brazos

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

15. Cuando alguien es realmente divertido, respondo con una carcajada

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

16. Cuando estoy muy concentrado en algo especial y me interrumpen, me siento muy irritado.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

17. Soy capaz de realizar el trabajo que debo hacer.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

18. Me siento inútil y me avergüenzo de mí.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

19. Mi mente es tan rápida y esta tan despierta como deseo.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

20. Puedo superar mis problemas fácilmente

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

21. Siento que soy igual de bueno que cualquier otro

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

22. Tengo firme voluntad de alcanzar el éxito en la profesión que he escogido

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

23. Creo que el éxito es compatible con una vida personal, armoniosa o una convivencia familiar feliz.

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

24. En mi trabajo, cuando hay distintas opiniones, defiendo mi punto de vista

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

25. Creo que las personas son más eficientes cuando trabajan solas

A. Siempre B. algunas veces C. nunca

Elige la opción de la figura de la derecha más apropiada para completar la figura de la izquierda

26). A, D, G, J,... a.LL b.G c.M

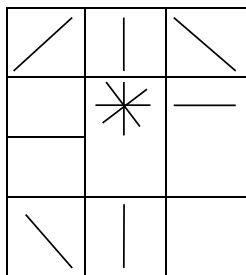
27). 1, 3, 6, 10,... a.11 b.15 c.17

28). 21, 20, 18, 15, 11,... a. 9 b.17 c. 8

29). 1, 0, -1, 0,... a. 1 b. 0 c.-1

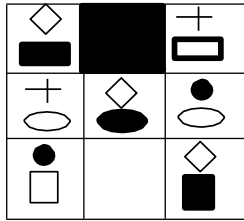
Elige la opción de la figura que aparece abajo del cuadro más apropiada para completar la Figuera de la izquierda.

30.



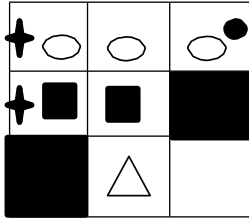
A.  B.  C. 

31.



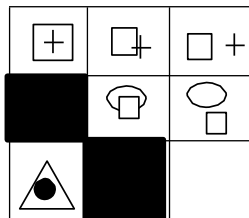
A. B. C.

32.



A. B. C.

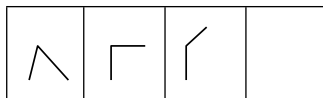
33.



A. B. C.

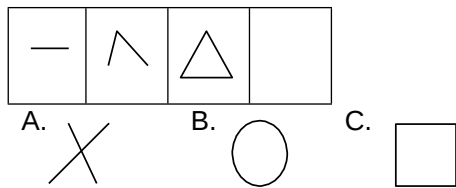
Continúa con la serie de figuras con la opción de abajo que te parece más razonable.

34.

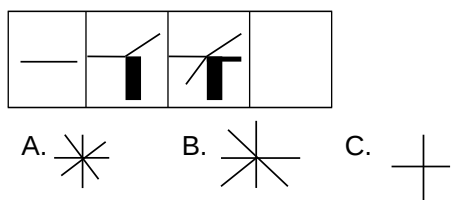


A. B. C.

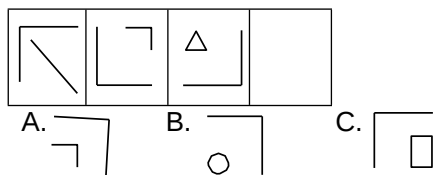
35.



36.



37.



38. Cuantos segundos son 2 horas y 5 minutos

- A. 7000seg B. 7500seg C. 6500seg

39. mano es a guante como cabeza a...

- A. cuello B. pelo C. sombrero

Encontrar dentro del grupo de palabras aquella que no tiene relación

40. A). Grave B).importante C).insignificante

41. A). Gritar B).vociferar C).bramar

42. A). Hablar B).enmudecer C).silenciar

43. A). Modestia B).bajeza C).humildad

44. Origen y principio de donde proviene algo

A). manantial B).caudal C).chorro

45. Punto más alto o culminación de un proceso

A). desenlace B).final C).clímax

46. Existente en el mismo tiempo que otra persona o cosa

A). anacrónico B).contemporáneo C).cronología

47. Dicho de un gobierno: conceder la extradición de un reclamado por la justicia de otro país

A). obliterar B).denunciar C).extraditar

48. pedir con ruego o lágrimas algo

A). implorar B).infracción C).infligir

HOJA DE RESPUESTAS							
Preguntas	A	B	C	Preguntas	A	B	C
1				2			
3				4			
5				6			
7				8			
9				10			
11				12			
13				14			
15				16			
17				18			
19				20			
21				22			
23				24			
25				26			
27				28			
29				30			
31				32			
33				34			
35				36			
37				38			
39				40			
41				42			
43				44			
45				46			
47				48			

HOJA DE RESPUESTAS

Preguntas	A	B	C	Preguntas	A	B	C
1				2			
3				4			
5				6			
7				8			
9				10			
11				12			
13				14			
15				16			
17				18			
19				20			
21				22			
23				24			
25				26			
27				28			
29				30			
31				32			
33				34			
35				36			
37				38			
39				40			
41				42			
43				44			
45				46			
47				48			



FORMATO DE VINCULACION

CODIGO:

VERSION:

PAGINA:

NOMBRE COMPLETO: _____

IDENTIFICACION: _____

PASADO JUDICIAL: _____

CARGO: _____

SUELDO: _____

HORARIO DE TRABAJO: _____

TIPO DE CONTRATO : _____

FECHA DE INICIO CONTARTO LABORAL: _____

FECHA DE TERMINACION DE CONTARTO LABORAL: _____

NOMBRE DE ENTIDAD DE AFILIACION S.S.S: _____

NOMBRE DE ENTIDAD DE AFILIACION A.R.P: _____

EXAMEN MEDICO: _____

REFERENCIAS PERSONALES 2: _____

REFERENCIAS LABORALES 2: _____

FOTOS 3 x 4 FONDO AZUL: _____

FOTOCOPIA DE LA CEDULA 3: _____

FOTOCOPIA DEL ACTA DE GRADO: _____

FOTOCOPIA DE DIPLOMA BACHILLER: _____

CARTA DE PRESENTACION DEL SENA: _____

	INDUCCION		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

Empresa: Sena Express		Cargo: Cajero
Fecha	X	
Responsables: Ana Cecilia Torres, Karen Julieth Suarez		Año: 2015
<u>CARACTERIZACIÓN</u>		
MISSION: Sena Express como parte del centro de Gestión y Fortalecimiento empresarial de Tunja, permite a los aprendices desarrollar un modelo pedagógico-productivo logrando así que adquieran y ejecuten las competencias propias de cada área para lograr una mayor competitividad en el mundo laboral. VISION: Sena Express desea proyectar la madurez empresarial de sus aprendices manteniéndolos como equipo líder a nivel formativo y productivo formando así profesionales íntegros y competentes en su campo de acción, permitiendo así su expansión no solo a nivel local si no regional. OBJETIVOS GENERAL Integrar las diferentes titulaciones que tiene el centro de gestión y fortalecimiento empresarial logrando el direccionamiento e integración de saberes de los aprendices llevándolo a la etapa productiva en Sena Express. ESPECIFICOS • Proporcionar el desarrollo educativo de la comunidad SENA. • Fusionar la etapa lectiva con la práctica de tal manera que los aprendices		

- desarrollen sus competencias por medio de procesos internos en Sena Express.
- Lograr una mayor interacción de las diversas titulaciones permitiendo así espacios de esparcimiento e integración social.
 - Conocer los diferentes procesos y procedimiento de cada titulación para el cumplimiento de la funciones en Sena Express.
 - Reforzar los valores éticos y profesionales que nos inculca la institución SENA.

OBJETIVO DE LA INDUCCIÓN

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización y a su puesto de trabajo, mediante la adecuada información relacionada con las características y dimensiones de la misma.

PROPOSITO

La propuesta planteada está orientada a ofrecer un Instrumento que permita a la empresa lograr que sus trabajadores se adapten e identifiquen con ella, de manera que se pueda mantener y conservar a los trabajadores eficientes, altamente motivados, estimulados y capacitados.

NORMAS Y POLITICAS DEL PROGRAMA

- Talento Humano conjuntamente con los Supervisores Inmediato deben ser los encargados de dar a conocer el Programa de Inducción de la Organización, y velar por el proceso.
- Todo el personal que ingrese a la empresa debe ser sometido al proceso de inducción, con el fin de facilitar la información que permita lograr la identificación con la organización; de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos de un adecuado ajuste a su puesto de trabajo.
- Talento Humano debe informar todo lo relacionado con la empresa referimos a la CARACTERIZACIÓN (Misión, Visión, Historia, Estructura Organizativa, Beneficios y normas) y hacer entrega del folleto del manual de Inducción.
- La Inducción específica del puesto, será realizada por los Supervisores de las distintas áreas a la cual se asigne el trabajador, realizando las actividades necesarias para lograr el cumplimiento de este objetivo.
- Al culminar el Programa de Inducción el trabajador deberá llenar un formato suministrado Talento Humano, denominado "Evaluación el Programa de Inducción", para así dar una opinión acerca del proceso realizado.
- El Programa de Inducción, deberá ser revisado y evaluado periódicamente por la Gerencia de Recursos Humanos, acompañado por el Supervisor Inmediato; con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren la permanencia del programa.
- El Programa de Inducción, debe estar sujeto a cualquier cambio o sugerencia para la empresa.

El programa de inducción que se propone está compuesto de la siguiente manera: Que evalúan los resultados obtenidos en el plan, con la aplicación del instrumento Evaluación del Programa de Inducción, a fin de aplicar los correctivos correspondientes. Siendo responsables de esta ejecución la Gerencia de Recursos Humanos.

PASOS A SEGUIR ANTES DE:

1. Envía cronograma de actividades del Programa de Inducción y comunica a los responsables de cada acción.
2. Envía a los Supervisores lista de los nuevos trabajadores de su área que asistirán a la Inducción.
3. Contacta al nuevo trabajador y lo cita para la fecha, hora y lugar.
4. Recibe al nuevo trabajador y le facilita los formularios de ingreso para su llenado.
5. Entrega el Manual de Inducción
6. Dirige al trabajador al sitio donde se llevara a cabo la Inducción como tal de la empresa y le indica su lugar en donde le corresponda.
7. Informa la finalidad del proceso de Inducción.

CRONOGRAMA DEL PROGRAMA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	LUGAR	HORA	FECHA
Gerente De Talento Humano	Palabras de bienvenida, a los nuevos integrantes de la empresa, Y breve explicación del proceso a seguir	AUDITORIO "SENA"	8:00AM-8:30AM	
Jefe De Talento Humano	Entrega de folletos de la caracterización (visión, misión y objetivos)	AUDITORIO "SENA"	8:40AM-8:50AM	
Supervisores Del Área	Inducción específica del puesto de trabajo. Suministra información sobre el cargo a desempeñar y entrega descripción del cargo Presenta al nuevo trabajador con sus compañeros y lo ubica en un sitio de trabajo.	EMPRESA "PUESTO DE TRABAJO"	9:00AM-9:30AM	

Jefe De Talento Humano	Entrega al nuevo trabajador el formato de evaluación del Programa de Inducción para su debido diligenciamiento Recibe el instrumento, lo revisa y analiza la información. Discute con los responsables los resultados obtenidos y hace los ajustes necesarios. Archiva formulario para el control posterior	EMPRESA	9:30AM-10:00AM	
		"SENA"	TOTAL HORAS (4 HORAS)	TOTAL TIEMPO (1 DÍA)

VIABILIDAD DEL PROGRAMA

La viabilidad del siguiente plan está sustentada por:

RECURSOS HUMANOS

Las principales bases que sustentan la elaboración y aplicación de este Plan de Inducción elaborado por aprendices "SENA" en Gestión Del Talento Humano XCL Para la administración y aplicación del Programa de Inducción, será la Gerencia de Recursos Humanos conjuntamente con los supervisores inmediatos quienes velaran

por el proceso y sus actualizaciones.

RECURSOS MATERIALES

dispone de espacio físico acondicionado para dictar las actividades de Inducción a los nuevos trabajadores, además de poseer equipos y materiales necesarios para la ejecución de los talleres, cursos, etc.

RECURSOS FINANCIEROS

para dar cumplimiento a los costos que genera la aplicación del programa en cuanto a: Gastos de Recursos Humanos, impresión, artículos de papelería ect...

Recursos Financieros

RECURSOS	VALOR
Gastos De Impresión	
Artículos De Papelería	
Recursos Humanos	
ECT.....	
Total Presupuestado	

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado a personal que ingresa, con el fin de realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo.

Instrucciones:

1. Lea el cuestionario detenidamente.
2. Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere viable.
3. No deje preguntas en blanco.
4. El cuestionario es anónimo, por lo tanto no es necesario identificarlo.

Gracias por su colaboración.

AMBIENTE FÍSICO.

El espacio físico donde se dictó la inducción fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

La iluminación y el sonido del espacio fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

De qué manera se cumplió el horario:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

MATERIAL DE APOYO

Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí No

El material didáctico que recibió durante la inducción completo todos los renglones de su interés:

Sí No

Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

Los medios audiovisuales utilizados fueron:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

DESENVOLVIMIENTO DE LOS FACILITADORES

El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

La explicación del tema por parte de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

El conocimiento del tema fue percibido como:

Excelente

☐ Bueno
☐ Regular
☐ Deficiente

Recibió la bienvenida de parte del Supervisor Inmediato:

☐ Sí ☐ No

Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

☐ Sí ☐ No

Recibió información de parte del Supervisor Inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

☐ Sí ☐ No

Considera que la información recibida le permite identificarse con la empresa:

☐ Sí ☐ No

CONTENIDO DEL PROGRAMA

Se le suministró información general de la empresa en cuanto: Historia, objetivos, estructura, políticas, normas, misión y visión:

☐ Sí ☐ No

Recibió material didáctico con información relativa a la empresa y sus beneficios:

☐ Sí ☐ No

Generales

a. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

b. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

9.5 BIENESTAR LABORAL

El Programa de Bienestar laboral que se presenta, busca responder a las necesidades y expectativas de los empleados de Sena Express con el fin de promover el desarrollo y la Capacitación del Talento Humano y hacer de ello parte de la cultura empresarial buscando la satisfacción del usuario, con el fin de contribuir al logro de los objetivos, se permite desarrollar y proporcionar la cobertura integral de los trabajadores de la empresa. Así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad del empleado con el servicio en la cual labora.

De esta manera es posible atender las necesidades de identidad, aprendizaje del empleado y su familia, para mejorar sus niveles de salud, recreación, cultura y educación.

Actualmente Sena Express es una empresa que cuenta con un Clima Laboral altamente tenso debido al Stress laboral que los funcionarios mantienen debido a la excesiva carga de trabajo, ya que la constante es solo trabajo sin tener en cuenta la importancia del esparcimiento y el desarrollo de actividades ajenas a su compromiso laboral que distraigan su mente.

	BIENESTAR LABORAL		
	CODIGO:	VERSION:	PAGINA:

OBJETIVO

Generar estrategias y emprender acciones orientadas a fomentar la participación en actividades culturales, deportivas, recreativas y de convivencia armónica entre los funcionarios, encaminada al mejoramiento de su calidad de vida.

PLAN DE INCENTIVOS INDIVIDUAL

NOMBRE DEL INCENTIVO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	INCENTIVO
Reconocimiento	Organizar una ceremonia en la que se entregue un distintivo de reconocimiento o mediante un tú a tú en la misma oficina del jefe. De manera que el empleado se sienta reconocido y premiado por su trabajo, lo que supone una fuente de motivación importante.	Gestión Del Talento Humano	Mensual "Los Viernes"	Entrega de diploma, por medio del reconocimiento en público o privado.

Felicidades	Manifiestar una expresión de afecto y reconocimiento al funcionario en días clásicos y fechas especiales	Gestión Del Talento Humano	Mensual "El día de la fecha"	Entregar una nota de Cumpleaños, acompañado de una bebida, y un dulce. Reconocimiento público
Regalos	Hacer un reconocimiento al funcionario por medio de detalles, de manera que se manifiesta el buen competente, obteniendo las mejores ventas del mes	Gestión del talento humano	Mensual	Entrega de regalos mensual Reconocimiento en público

EDUCACION Y CULTURA				
NOMBRE DEL INCENTIVO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	INCENTIVO
Jornada De Integración Y Utilización Adecuada Del Tiempo Libre	Crear un espacio de recreación y desarrollo de habilidades en el personal que labora en Sena Express Para la disminución del estrés laboral y lograr un	Gestión del talento humano	semestral	Encuentro deportivos, participación en la actividades y premios en los eventos

	integración entre todos los Colaboradores			
--	---	--	--	--

EL FUNCIONARIO Y FAMILIA

NOMBRE DEL INCENTIVO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	INCENTIVO
Jornada De Integración Familia Y Empresa En Navidad	Integrar las familias de los funcionarios de Sena Express A través de una jornada lúdica y navideña, para crear mayor sentido de pertenencia con la Empresa y el núcleo familiar de cada uno.	Gestión del talento humano	Anual “Aguinaldos”	Realizar la invitación e inscripción de las familias Llevar a cabo la jornada de integración

Ciudad		fecha de aprobación:	
Elaboro	Reviso	Aprobó	
Ana Cecilia torres Karen Julieth Suarez			

10. ANEXOS

10. ANEXOS

1. PREGUNTAS CLAVES SOBRE LA ORGANIZACIÓN

- a. Es clara la estructura Organizacional de la Empresa?
SI: ____ NO: ____
- b. Existe un organigrama explico?
SI: ____ NO: ____
- c. Todo el personal conoce con claridad sus funciones?
SI: ____ NO: ____
- d. Todo el personal conoce con claridad sus responsabilidades?
SI: ____ NO: ____
- e. Todo el personal conoce con claridad el método para realizar sus tareas?
SI: ____ NO: ____
- f. La estructura misma facilita la labor del personal?
SI: ____ NO: ____
- g. La estructura organizacional favorece el logro de los objetivos individuales e institucionales?
SI: ____ NO: ____
- h. La estructura organizacional es adecuada a las estrategias organizacionales?
SI: ____ NO: ____
- i. Están definidos de forma clara los rangos de control de los jefes de la organización?
SI: ____ NO: ____
- j. El administrador tiene la autoridad necesaria para cumplir con sus objetivos?
SI: ____ NO: ____
- k. Se encuentran establecidos sistemas de autoridad e información?
SI: ____ NO: ____
- l. Están las funciones del staff presentadas en forma adecuada en el organigrama?
SI: ____ NO: ____

m. Se ha definido un sistema de control y evaluación?

SI: __ NO: __

n. Son claros los procesos organizacionales?

SI: __ NO: __

2. PREGUNTAS CLAVES SOBRE EL PERSONAL

- a. Cuenta con un área de personal o RR.HH?
SI:___ NO:___
- b. Se utiliza algún proceso en la selección de personal?
SI:___ NO:___ Pero no todo el proceso correcto
- c. Existe un proceso de inducción de personal?
SI:___ NO:___
- d. El personal actual está altamente motivado?
SI:___ NO:___
- e. Los empleados satisfacen sus necesidades individuales en la empresa?
SI:___ NO:___
- f. Se ofrece capacitación al empleado?
SI:___ NO:___
- g. Es alta la satisfacción en el trabajo?
SI:___ NO:___
- h. Ofrece algún sistema de incentivos o sanciones?
SI:___ NO:___
- i. Cuenta con algún sistema de evaluación del desempeño?
SI:___ NO:___
- j. Se promueve el personal dentro de la empresa?
SI:___ NO:___
- k. Son adecuadas las instalaciones en el ámbito de desempeño del empleado?
SI:___ NO:___
- l. Hay algún sistema de descripción de funciones?
SI:___ NO:___
- m. La empresa tiene un sistema de administración e salarios?
SI:___ NO:___
- n. Se han establecido procedimientos para recibir o presentar reclamos y quejas?
SI:___ NO:___

3. PREGUNTAS CLAVES SOBRE LA DIRECCION

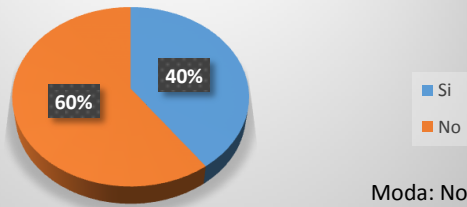
- a. La toma de decisiones es ágil y oportuna?
SI__ NO__
- b. El sistema de evaluación es conocido por toda la empresa?
SI__ NO__
- c. Existen procesos de delegación en cambio de una administración centralizada?
SI:__ NO: __
- d. Están definidos los niveles de responsabilidad?
SI: __ NO: __
- e. El nivel de comunicación es eficiente y efectivo?
SI: __ NO: __
- f. Se utilizan indicadores de gestión?
SI: __ NO: __

4. PREGUNTAS CLAVES SOBRE SERVICIO AL CLIENTE

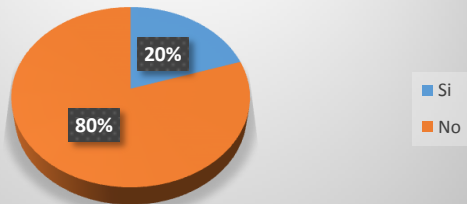
- a. Cuenta con una base de datos de clientes?
SI:___ NO:___
- b. Existe perfiles y hojas de vida de clientes?
SI:___ NO:___
- c. Realiza investigación sistemática sobre los clientes?
SI:___ NO:___
- d. Conoce el nivel da satisfacción o insatisfacción de los clientes?
SI:___ NO:___
- e. Hace mejoramientos en los niveles de satisfacción?
SI:___ NO:___
- f. Hay bitácoras o libreta de calificación de clientes?
SI:___ NO:___
- g. Hay auditoría del servicio al cliente?
SI:___ NO:___
- h. Hay alguna estrategia clara de servicio al cliente?
SI:___ NO:___
- i. Existe una cultura del servicio?
SI:___ NO:___
- j. Se compara el servicio y niveles de calidad del servicio frente a otras empresas parecidas?
SI:___ NO:___

11. TRABAJO DE CAMPO
PREGUNTAS CLAVES SOBRE LA ORGANIZACIÓN

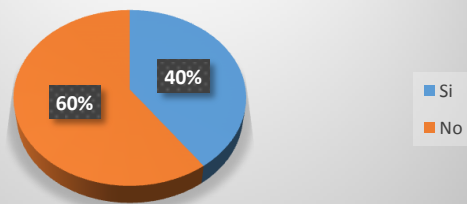
**Es clara la estructura
Organizacional de la Empresa**



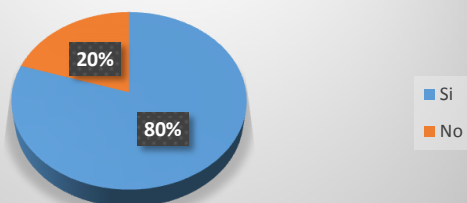
**Existe un organigrama
explicito**



**Todo el personal conoce con
claridad sus funciones**



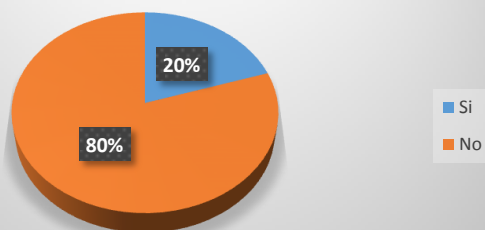
Todo el personal conoce con claridad sus responsabilidades



Todo el personal conoce con claridad el método para realizar sus tareas



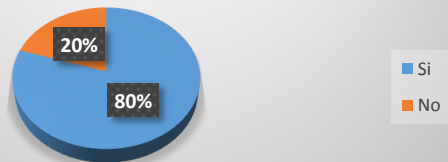
La estructura misma facilita la labor del personal



**La estructura organizacional
favorece el logro de los
objetivos individuales e...**



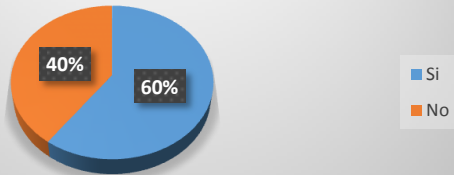
**Están definidos de forma clara
los rangos de control de los
jefes de la organización**



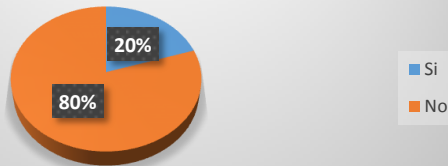
**El administrador tiene la
autoridad necesaria para
cumplir con sus objetivos**



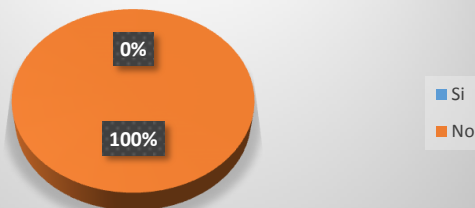
**Se encuentran establecidos
sistemas de autoridad e
información**

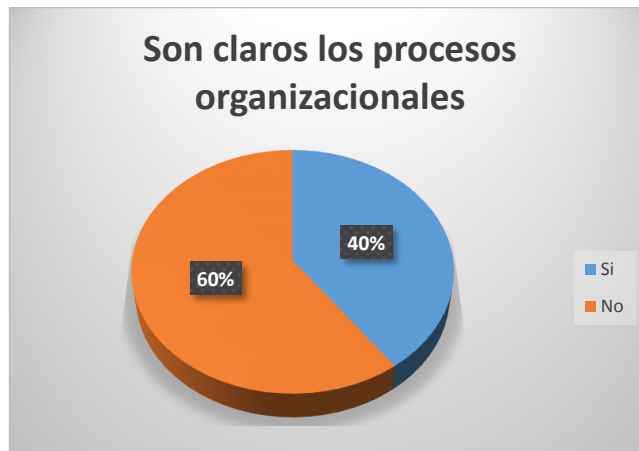


**Están las funciones del staff
presentadas en forma
adecuada en el organigrama**



**Se ha definido un sistema de
control y evaluación**

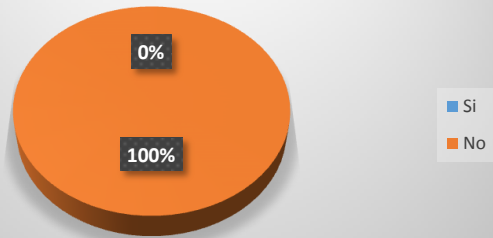




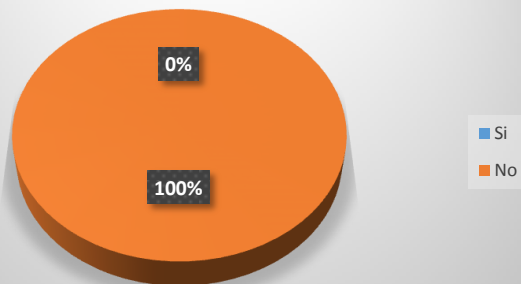
Conclusión: Se puede concluir que la estructura organizacional de la empresa solamente es clara para el 40% del personal, de igual forma el 60% de la misma afirma que no existe un organigrama explicito, en cuanto a sus responsabilidades solo el 40% de las personas aun no las conoce en su totalidad, pero el método para la realización de sus tareas si lo conoce el 100% de los colaboradores, de igual forma afirman que este favorece el logro de los objetivos individuales e institucionales.

PREGUNTAS CLAVES SOBRE LA PLANEACIÓN

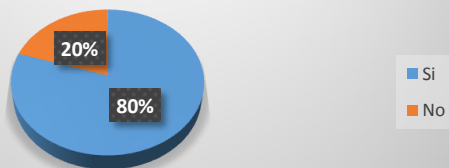
Metodología para la planeación de la organización



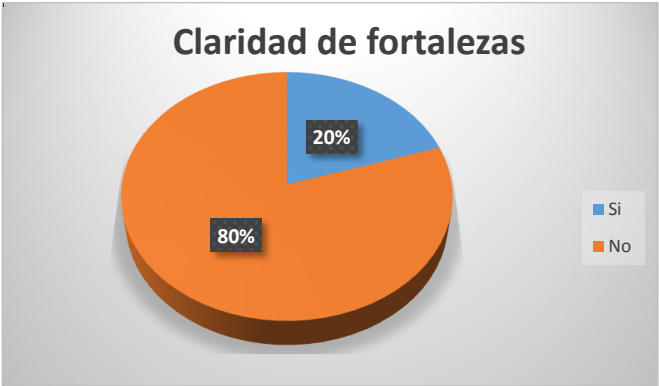
Auditorias internas



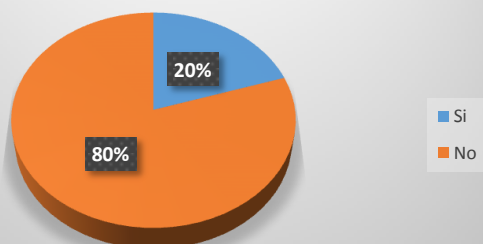
La empresa analiza y anticipa las necesidades de los principales clientes



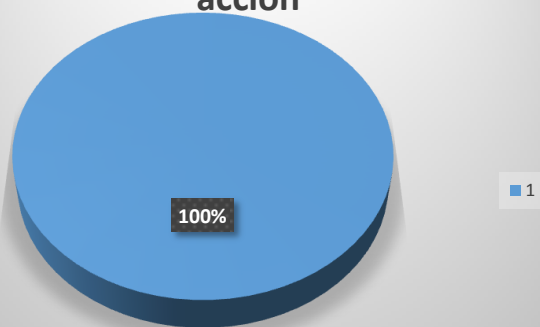
Con formato: Izquierda, Punto de tabulación: 12,18 cm, Izquierda



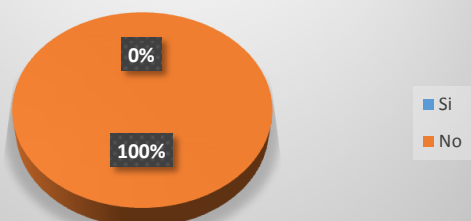
**La empresa ha precisado
estrategias y objetivos
globales**



**Metas, políticas o planes de
acción**



**Se ha evaluado los resultados
de la ejecución de la
estrategia**

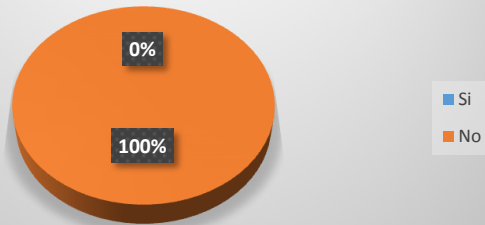




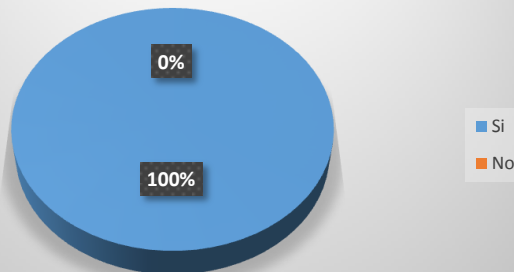
Conclusión: teniendo en cuenta los anteriores resultados se puede afirmar que sin duda alguna SENA EXPRESS no tiene un buen resultado en cuanto a los temas respectivos a la planeación, puesto que en la mayoría de las respuestas entre el 80% y el 100% del personal, no tienen claridad en temas tales como la metodología de planeación, el análisis y la anticipación de las necesidades es aproximadamente nula, no se ha definido visión, misión ni tampoco objetivos para la organización, y por ultimo no se evalúa el avance y los resultados para definir los indicadores de gestión.

PREGUNTAS CLAVES SOBRE EL PERSONAL

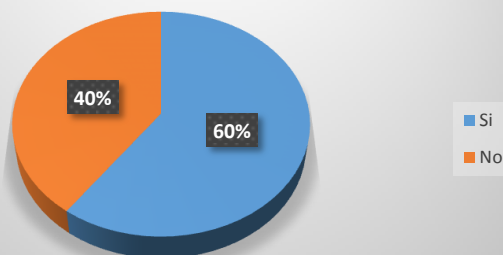
Cuenta con un área de personal o RR.HH



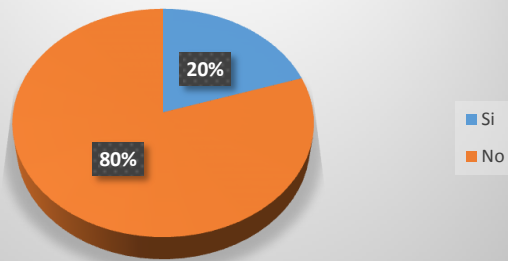
Se utiliza algún proceso en la selección de personal



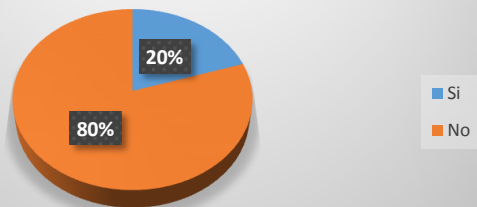
Existe un proceso de inducción de personal



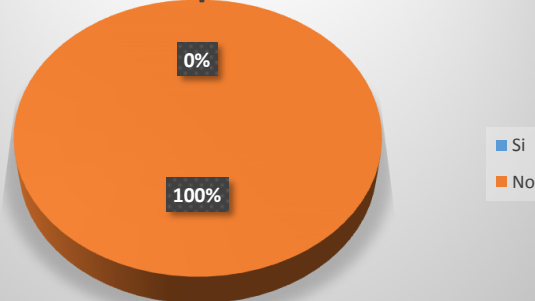
**El personal actual está
altamente motivado**



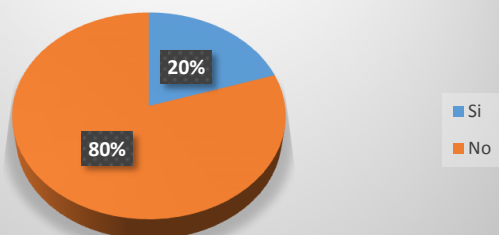
**Los empleados satisfacen sus
necesidades individuales en la
empresa**



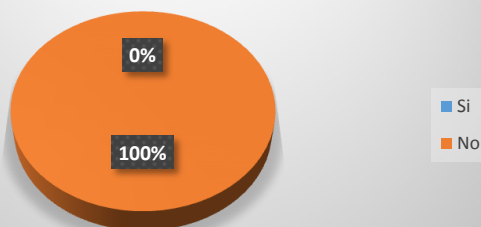
**Se ofrece capacitación al
empleado**



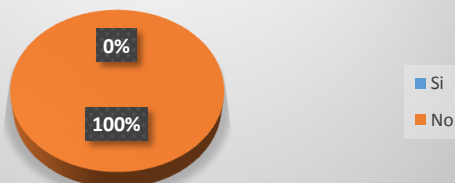
Es alta la satisfacción en el trabajo



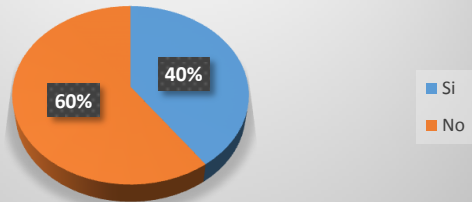
Ofrece algún sistema de incentivos o sanciones



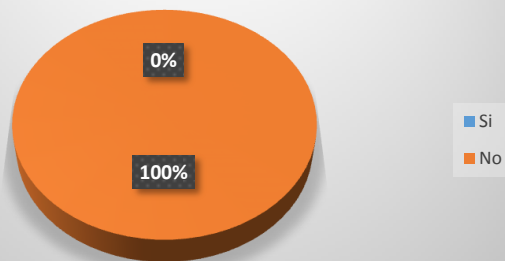
Cuenta con algún sistema de evaluación del desempeño



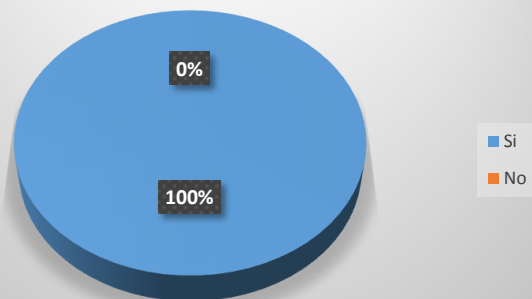
Son adecuadas las instalaciones en el ámbito de desempeño del empleado

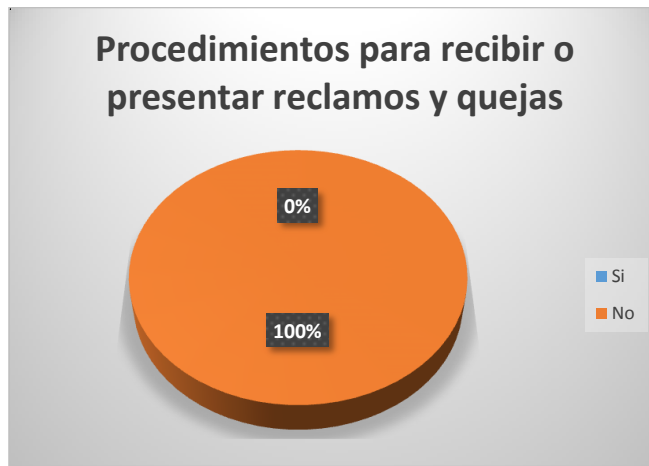


sistema de descripción de funciones



La empresa tiene un sistema de administración e salarios

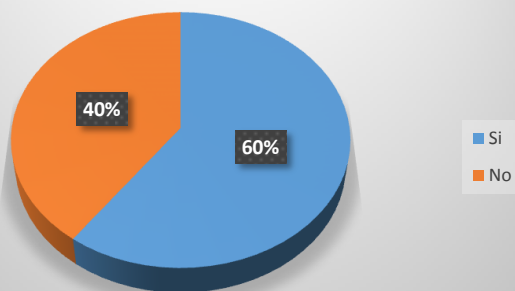




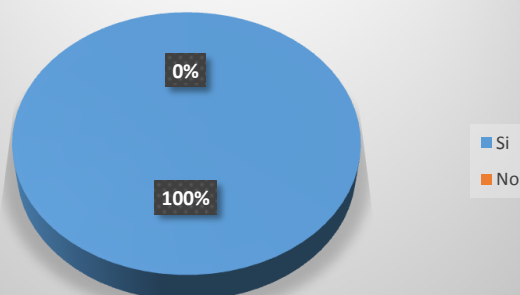
Conclusión: Según los resultados anteriormente presentados se puede evidenciar que el Recurso Humano con el que se cuenta no está motivado, no está capacitado y tampoco recibe algún tipo de incentivos que los lleven a comprometerse en un 100% con la organización, pues según los resultados el 100% del personal afirmó lo anteriormente expuesto. Tan solo favorecen el 60% de los empleados que existe un proceso de inducción a la hora de incorporarse en la cafetería donde se les especifica a 100% como será evaluado su desempeño en sus labores, pero el 100% se siente molestos pues no cuentan con algún tipo de procedimientos para recibir o presentar algún tipo de reclamo o queja.

PREGUNTAS CLAVES SOBRE LA DIRECCION.

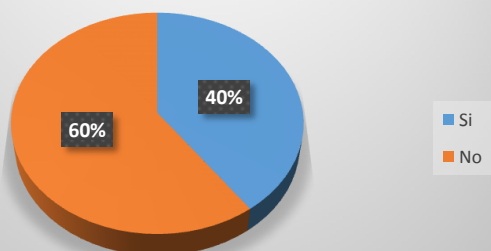
La toma de decisiones es ágil y oportuna



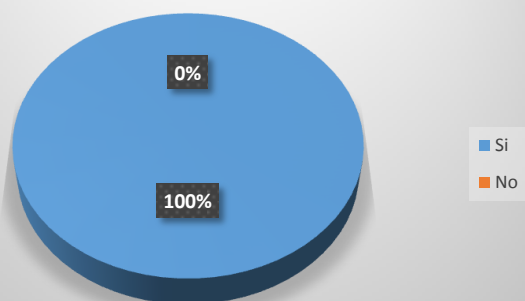
El sistema de evaluación es conocido por toda la empresa



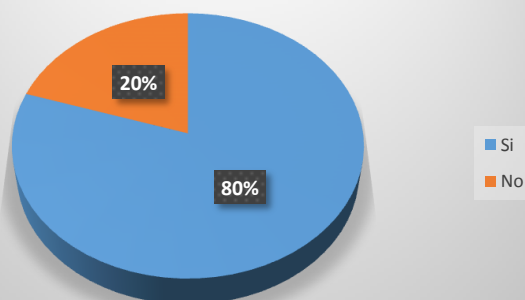
Existen procesos de delegación en cambio de una administración centralizada



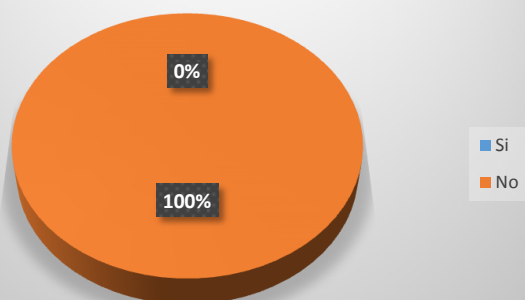
Están definidos los niveles de responsabilidad



El nivel de comunicación es eficiente y efectivo



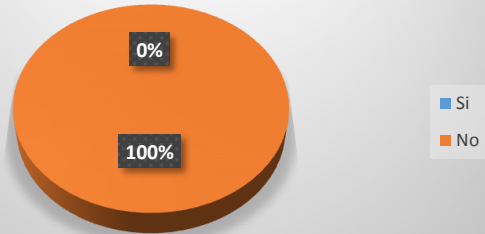
Se utilizan indicadores de gestión



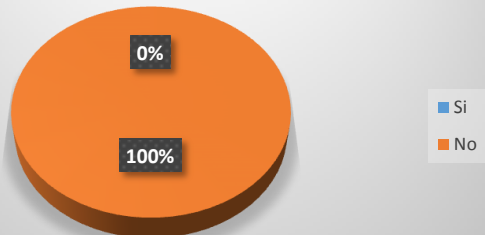
Conclusión: se concluye según las estadísticas que entre el 60% y el 100% de los empleados afirman que en los temas que tienen que ver con la dirección, la toma de decisiones, el sistema de evaluación, la definición de los niveles de responsabilidad, la comunicación con los supervisores de las labores si es positive para SENAEXPRESS.

PREGUNTAS CLAVES SOBRE SERVICIO AL CLIENTE

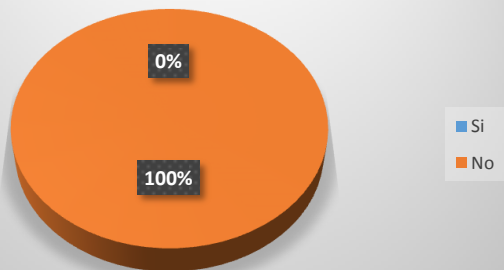
Cuenta con una base de datos de clientes



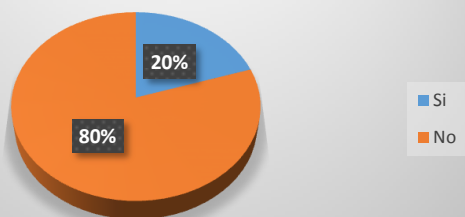
Existe perfiles y hojas de vida de clientes



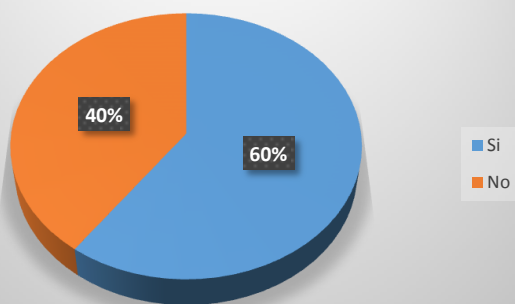
Realiza investigación sistemática sobre los clienteS



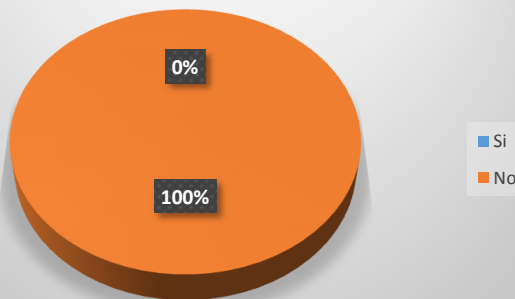
Conoce el nivel da satisfacción o insatisfacción de los clientes



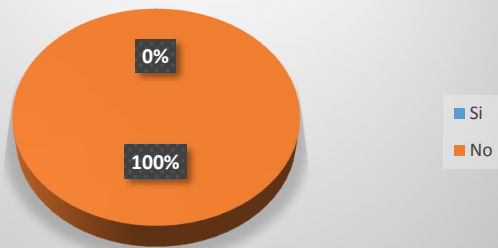
Hace mejoramientos en los niveles de satisfacción



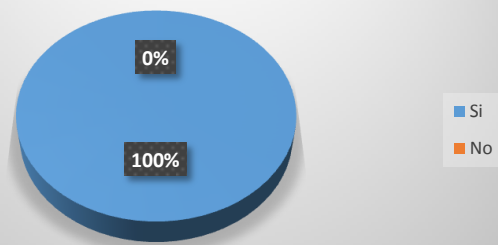
Hay bitácoras o libreta de calificación de clientes



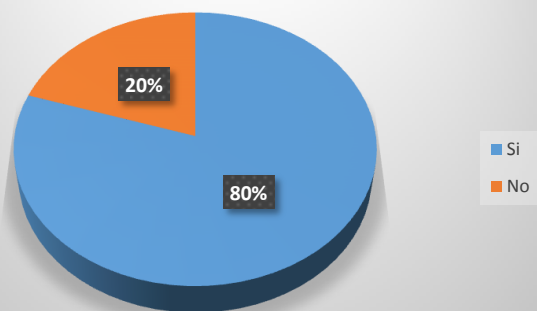
Hay auditoria del servicio al cliente



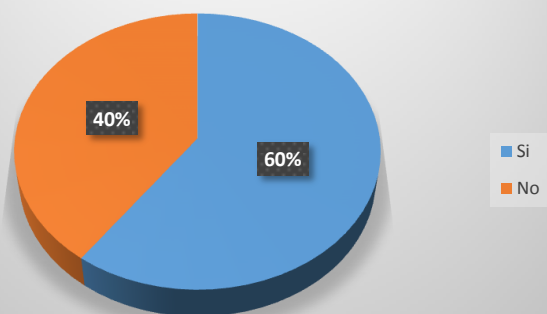
Hay alguna estrategia clara de servicio al cliente



Existe una cultura del servicio



Comparación de la calidad del servicio frente a otras empresas parecidas



Conclusión: En comparación, con los resultados anteriores es necesario decir que SENAEXPRESS se preocupa en su totalidad por el servicio al clientes pues claramente lo considera lo más importante para ellos.

12. CONCLUSIONES

Este trabajo se realiza para SENA EXPRESS con tales propósitos y objetivos a realizar y cumplir a un mediano plazo, aspectos importantes por destacar el trabajo son la gestión del talento humano y pilares que lo componen como son el manual de funciones que es de vital importancia para el cumplimiento de las funciones y tareas a desarrollar en cada uno de sus roles que sean precisas y realicen de la mejor manera.

La selección de personal se requiere en SENA EXPRESS para elegir a la persona idónea al cargo es necesario el proceso de selección para adquirir la mejora continua que reciba como estipula el proceso de ~~inducción~~inducción adecuado y tenga dentro de su proceso de trabajo el mejor bienestar laboral así funcionara la organización y su personal de forma esperada y regulada por las normas vigentes.

El trabajo para SENA EXPRESS aporta las herramientas y modelos propuestos que se deben tener en cuenta para los procesos y procedimientos indicados que se realicen en cuanto a la gestión humana, y todos los aspectos que la componen, de tal forma que el trabajo y el aporte de los integrantes de la organización sean más eficientes, eficaces y efectivos a la hora de realizar sus labores.

13. AGRADECIMIENTOS

- Primero que todo agradecemos a Dios por regalarnos la salud y sabiduría para realizar este trabajo de tiempo y dedicación para el mismo, agradecemos a la facultad administración de empresas y las personas que la integran a la Doctora María Inés Álvarez y al doctor Hugoberto Sánchez quien dispuso de su tiempo y dedicación para la realización entrega y sustentación de este trabajo.
- Agradecemos a los integrantes de SENA ESPRESS personas dispuestas a colaborar para el desarrollo del proyecto
- Dedicamos este trabajo a nuestro nuestros padres quienes han regalado apoyo emocional y valor monetario para el proyecto
- Gracias por su colaboración, disposición, tiempo, dedicación paciencia y disciplina sin todas estas cualidades y valores incluidos no sería posible este trabajo.

Atentamente: Ana Cecilia Torres Molina
Karen Julieth Suarez Mancipe