

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA TRIFCON ASESORES S.A.S. BAJO LOS
CRITERIOS DE LOS NUMERALES 7.1.2, 7.2 Y 7.3 DE LA NORMA ISO 9001:20015

RAFAEL FELIPE ALAPE AYA

SANDRA MILENA ALVARADO RODRÍGUEZ

LAURA DANIELA SÁNCHEZ CRISTANCHO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
POSTGRADO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD
BOGOTÁ, D.C.
2023

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA TRIFCON ASESORES S.A.S. BAJO LOS
CRITERIOS DE LOS NUMERALES 7.1.2, 7.2 Y 7.3 DE LA NORMA ISO 9001:20015

RAFAEL FELIPE ALAPE AYA

SANDRA MILENA ALVARADO RODRÍGUEZ

LAURA DANIELA SÁNCHEZ CRISTANCHO

Trabajo de grado

Para optar al título de Especialista en Dirección y Gestión de Calidad

Dirigido por:

Diana Catalina Londoño Restrepo

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA

POSTGRADO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD

BOGOTÁ, D.C.

2023

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a todas las personas que hicieron parte fundamental para llevar a cabo toda esta investigación: a nuestras familias por apoyarnos en nuestra formación como profesionales, a *Trifcon Asesores S.A.S* la empresa que nos abrió sus puertas y confió en nosotros para poder culminar este proyecto, a la profesora Diana Catalina Londoño quien aportó en nuestra formación como especialistas y a nuestros compañeros de clase por todo lo aprendido y experimentado en este periodo.

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a nuestras familias por apoyarnos, porque nos motivan cada día para seguir avanzando en nuestras metas como profesionales, a la Universidad Santo Tomás por abrirnos sus puertas y formarnos como especialistas, a la empresa *Trifcon Asesores S.A.S* por confiar en nosotros, por brindarnos parte de su tiempo y principalmente por querer ser parte del mejoramiento continuo mediante nuestro aprendizaje en la implementación de la norma ISO 9001:2015.

A su vez a todos los profesores que hicieron parte de este proyecto, ya que como maestros nos llevaron a creer en nosotros y en la calidad como primer fundamento en nuestras vidas, gracias también a nuestros compañeros de la cohorte 106 por cada experiencia compartida, conocimientos aportados y sobre todo por brindarnos su buena energía en todo este año de aprendizajes.

Contenido

1	<i>Selección de tema y contexto</i>	12
1.1	Tema	12
1.2	Contexto	12
2	<i>Planteamiento del problema</i>	15
3	<i>Antecedentes</i>	17
4	<i>Marco referencial</i>	19
4.1	Marco Teórico	19
4.2	Marco Legal	21
5	<i>Justificación</i>	23
6	<i>Objetivos</i>	24
6.1	Objetivo general	24
6.2	Objetivos específicos	24
7	<i>Alcance</i>	25
8	<i>Metodología</i>	26
9	<i>Cronograma</i>	29
10	<i>Resultados</i>	31
10.1	Diagnóstico del proceso de Gestión del Talento Humano en la empresa Trifcon Asesores S.A.S.	31
10.2	Herramientas, acciones y estrategias para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores S.A.S. en atención a los criterios establecidos por la ISO 9001:2015 (Numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3)	42
10.3	Validación de la propuesta con la empresa Trifcon Asesores S.A.S.	46
11	<i>Conclusiones (las conclusiones se redactan de acuerdo con los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos)</i>	50
12	<i>Recomendaciones</i>	51
13	<i>Bibliografía</i>	52
14	<i>Anexos</i>	56

Lista de tablas

Tabla 1 Resumen matriz de retiros del personal desde el 2018 a 2022 TFC.....	15
Tabla 2 Implementación sistema de gestión NTC/ISO 9001:2015	16
Tabla 3 Matriz metodológica.	26
Tabla 4 Cronograma de Actividades	29
Tabla 5 Matriz de histórico de colaboradores que se retiraron de TRIFCON.	35
Tabla 6 Debes de la Norma ISO 9001:2015 relacionadas con la Gestión del talento Humano.....	41
Tabla 7 Matriz para obtener el coeficiente de Cron Bach, a partir de la encuesta de validación.	48

Lista de figuras

Figura 1. Brochure de servicios Trifcon Asesores SAS.....	13
Figura 2. Organigrama Trifcon Asesores SAS	14
Figura 3 Mapa de Procesos de TRIFCON.	32
Figura 4 Mapa de procesos gestión del Talento Humano.	42

Lista de ecuaciones

Ecuación 1 Coeficiente alfa de Cronbach	48
---	----

Lista de anexos

Anexo A Caracterización subproceso de selección y contratación.	56
Anexo B Caracterización Subproceso Bienestar laboral.	59
Anexo C Caracterización Subproceso Formación y Evaluación.	62
Anexo D Caracterización subproceso de nómina.....	68
Anexo E Gestión por Competencias.	70
Anexo F Matriz de riesgos GTH	76
Anexo G PPT Propuesta de Mejora Trifcon.	78
Anexo H Cuestionarios de validación respondidos por los directivos de Trifcon.....	88

Resumen

Este proyecto desarrollo una para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano de manera que se fortalezca la estabilidad laboral en la empresa Trifcon Asesores S.A.S. tomando en cuenta los criterios de los numerales 71.2 (Personas), 7.2 (Competencia) y 7.3 (Toma de conciencia) de la norma ISO 9001:2015, de modo que se enfocó en diseñar una propuesta de mejoramiento para dicho proceso, lo que le genera estrategias para mejorar la estabilidad laboral para los colaboradores en la empresa, buscando cumplir los objetivos personales y profesionales de los colaboradores guiados por los objetivos estratégicos de la organización, para este fin se desarrolló un diagnóstico a través del estado actual, mediante análisis de información y entrevistas, posteriormente se caracterizó los subprocesos del proceso de gestión de talento humano y se establecieron formatos que permiten hacer la documentación del proceso y seguir su trazabilidad, para finalmente validar la propuesta con la organización, donde se concluyó que es importante para el proceso hacer el seguimiento de los procesos, identificando objetivo, alcance, procedimiento, responsables e indicadores, de esta forma se logra medir el rendimiento y aplicar mejora continua, para Trifcon Asesores S.A.S. esta herramientas aplicadas desde la norma son un comienzo para no solo retener el talento humano, sino también para identificar como establecer procedimientos para aportar a su calidad de vida.

Palabras clave: Talento humano, Proceso de gestión, Colaboradores y Personas.

Introducción

Para el desarrollo del proyecto en el capítulo 1 se hace una explicación del contexto de Trifcon Asesores S.A.S., donde se describe su horizonte institucional, las normas que se aplican y la estructura general de sus procesos, seguido del capítulo 2 donde se hace una explicación del planteamiento del problema donde se identifica mediante los numerales de la norma el retiro de los colaboradores de la organización en los últimos cinco años, en el capítulo 3 se describen procesos de mejora en talento humano en otras organizaciones.

Mas adelante en el capítulo 4 se desarrolla hace una investigación sobre los procesos de talento humano, las motivaciones de las organizaciones para implementarlo, algunas herramientas para gestionar el proceso y el marco legal de la organización, en el capítulo 5 se explica porque este proyecto es relevante para la organización y los investigadores interesados en conocer de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en el mundo real.

Los objetivos están documentados en el capítulo 6, el alcance del proyecto esta descrito en el capítulo 7, la metodología esta brevemente descrita en el capítulo 8, y su respectivo cronograma en el capítulo 9.

Los resultados de la investigación se encuentran en el capítulo 10, donde se describe el desarrollo del diagnóstico, la caracterización del proceso y sus herramientas y la validación por parte de los directivos de Trifcon Asesores S.A.S. de la propuesta de mejora estructurada en este proyecto.

En el capítulo 11 se desarrollan las conclusiones por cada objetivo específico desarrollado, en el capítulo 12 se hacen algunas recomendaciones, para concluir con los referentes del proyecto y los anexos que incluyen los formatos y documentos generados para el desarrollo de los objetivos.

1 Selección de tema y contexto

1.1 Tema.

Mejoramiento del proceso de Gestión del Talento Humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015.

1.2 Contexto

Trifcon Asesores S.A.S. es una sociedad creada en el año 2012 y para operar como Firma de Contadores Públicos, cuenta con la autorización del Tribunal Disciplinario de la UAE- Junta Central de Contadores, bajo la resolución No. 000172 de junio de 2012. Además, hace parte del Instituto Nacional de Contadores Públicos – I.N.C.P. como Socio élite. La firma nace con el fin de dar soluciones de cumplimiento bajo estándares de calidad, eficiencia y eficacia para los diferentes procesos tributarios, financieros y/o contables de las empresas. Trifcon Asesores es una empresa BPO que busca liberar responsabilidades, ofreciendo soluciones integrales a las necesidades individuales de las empresas; así como su eslogan lo dice *“Trifcon Asesores, Su necesidad y confianza es nuestra necesidad y confianza en lo que hacemos.”* (Trifcon Asesores S.A.S., 2023)

A través de las líneas de servicio, generan valor en un entorno económico; gestionando y maximizando las oportunidades. Por esto, la empresa considera que la calidad de los servicios, el trabajo en equipo, visión prospectiva, liderazgo, integridad y compromiso, son algunos de los factores y cualidades que marcan la diferencia en Trifcon Asesores S.A.S. (Trifcon Asesores S.A.S., 2023). Cuenta con personal profesional capacitado y calificado para generar estrategias y dar soluciones integrales en cada línea de servicio empresarial. Estas generan valor en un entorno económico; gestionando y maximizando las oportunidades de sus clientes. Como se observa en la



Figura 1. Brochure de servicios Trifcon Asesores SAS.

, se busca convertir el conocimiento y experiencia en valor agregado y así contribuir en la construcción de una sociedad sostenible.



Figura 1. Brochure de servicios Trifcon Asesores SAS.

Fuente: (Sánchez, 2022)

En Trifcon Asesores S.A.S es de vital importancia la naturaleza y particularidad de cada cliente, por esto, el enfoque principal es ofrecer un servicio integral y personalizado que se ajuste al objetivo general de estos.

A su vez Trifcon Asesores se estructura a partir de: misión, visión, organigrama, manual de funciones, perfil de cargo y reglamento interno de trabajo. Todo esto acompañado de una supervisión por el área de Gestión de Talento Humano. De la misma manera, como

se

observa

en

la

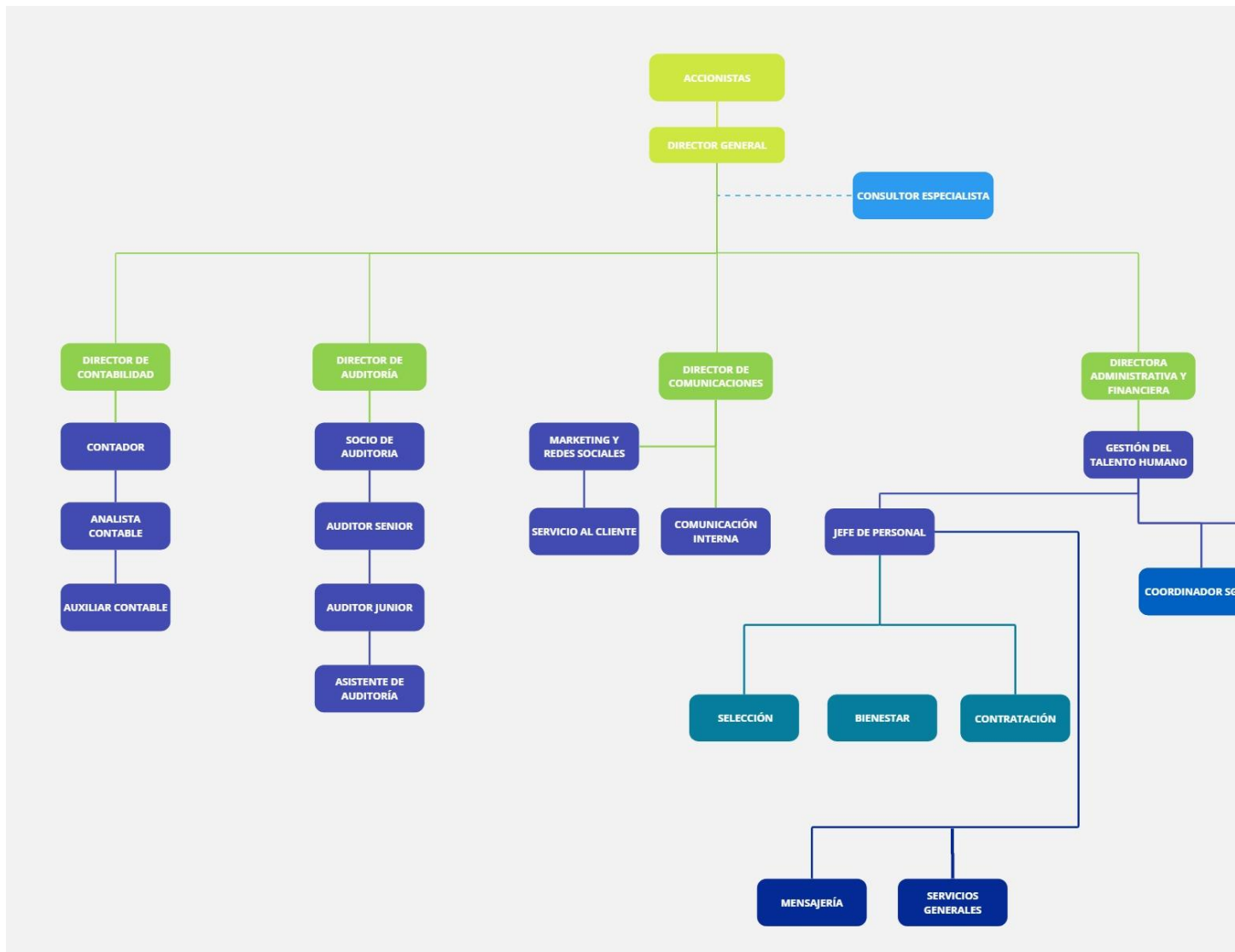


Figura 2. Organigrama Trifcon Asesores SAS, la organización cuenta con dirección general, dirección de contabilidad, dirección de auditoría, dirección administrativa y dirección de comunicaciones.

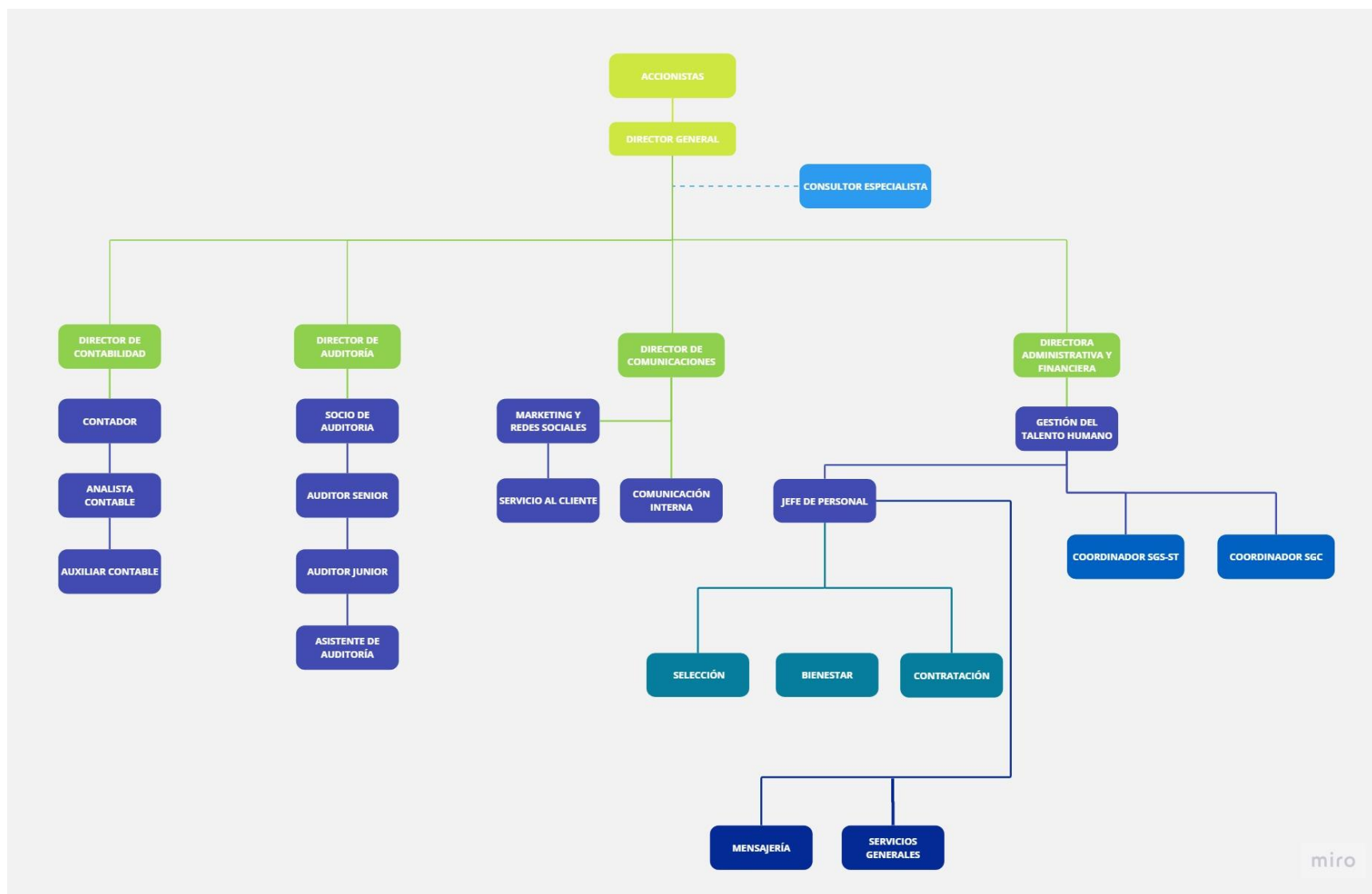


Figura 2. Organigrama Trifcon Asesores SAS

Fuente: (Administrativa, 2022).

2 Planteamiento del problema

Actualmente los procesos de selección que se manejan en Trifcon Asesores S.A.S. se hacen a través de convocatorias que se publican por medio de redes sociales y plataformas de contratación como CompuTrabajo y el Empleo.com, aquí se especifica el personal que se necesita y las habilidades propias al cargo a desempeñar, a su vez, se establecen las condiciones de contratación como contrato a término indefinido, horarios de trabajo y el tipo de profesional que se busca.

Debido a la alta rotación de personal desde el año 2018 a 2022, se evidenció que en los últimos cuatro años el promedio de personal que se ha retirado es del 32% - ver Tabla 1-, por este motivo para cumplir con el numeral 7.1.2 de la norma – ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**-, desde la organización se analizan diferentes causas del retiro de los colaboradores, entre las que se encuentran nuevas oportunidades laborales, conducta inadecuada y conflictos de intereses, así mismo se identificaron debilidades en la selección del personal al no cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la organización que aplican al numeral 7.2 de la norma – ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**-, generando retrasos y sobrecarga laboral a los contadores que actualmente están laborando en la compañía. De acuerdo con el porcentaje de retiros que se está viviendo en la empresa, fue posible evidenciar que en los últimos 6 meses se presentó la mayor cantidad de retiros en la organización, lo que se traduce en sobrecarga laboral para las personas que continúan con sus labores, razón por la cual se hace vital, retener la mayor cantidad de colaboradores capacitados capaces de cumplir con las responsabilidades asignadas aplicando el numeral 7.3. De la norma – ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**-.

Tabla 1 Resumen matriz de retiros del personal desde el 2018 a 2022 TFC

AÑO	PROMEDIO PERSONAL	RETIRO/PERSONAS	PORCENTAJE
2018	5	1	20%
2019	6	2	33%
2021	8	1	13%
2022	8	5	63%
		TOTAL	32%

Fuente: (Alape, Sánchez & Alvarado, Matriz de retiros del personal, 2023).

Tabla 2 Implementación sistema de gestión NTC/ISO 9001:2015

Numerales de la NTC/ISO 9001:2015 que aplican al planteamiento del problema		
Numeral	Requisito	Descripción
7. Apoyo	7.1.2. Personas	La organización debe determinar las personas necesarias para la implementación del SGC (Sistema de gestión de calidad) y la operación de sus procesos.
	7.2. Competencia	La organización debe asegurar y determinar que las personas colaboradoras son competentes para desarrollar las actividades del SGC.
	7.3. Toma de conciencia	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de la política de calidad, los objetivos del SGC, la contribución de su trabajo y las implicaciones de su incumplimiento.

Fuente: (ICONTEC, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la pregunta ¿Qué propuesta sería la más adecuada para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano de manera que se fortalezca la estabilidad laboral en la empresa Trifcon Asesores S.A.S. tomando en cuenta los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:2015?

3 Antecedentes

Trifcon Asesores S.A.S. es una empresa que le apunta al mejoramiento continuo en todos sus procesos, sin embargo, en este caso se ha enfocado en el Proceso de Gestión de Talento Humano, en pro del crecimiento de sus colaboradores y de la empresa en sí, con la claridad de la importancia del valor que genera el talento humano para su organización. (Cristancho & Sánchez, 2023)

En la empresa Trifcon Asesores S.A.S, se indagó y no se conoció investigación alguna frente a la implantación de mejoras en el proceso de Talento Humano, por tanto, el equipo investigador consultó en bases de datos, sobre trabajos que les permitieran identificar antecedentes frente a la importancia de la implantación de mejoras en el proceso de Gestión del Talento Humano. Algunos documentos que fueron analizados se relacionan a continuación:

Diana María Carvajal Aguirre y Ruth Alicia Figueroa López, presentan el trabajo de investigación que tuvo como objeto diseñar una propuesta de mejoramiento a los procedimientos aplicados al área de Gestión Humana en la Cámara de Comercio de Pasto". La propuesta realizada inició con el levantamiento de un diagnóstico del proceso de Gestión Humana, continuó con la identificación de factores claves de éxito para el proceso y finalizó con una propuesta de mejoramiento a los procedimientos que hacen parte del proceso.

Como resultado del diagnóstico realizado, el equipo investigador describe las caracterizaciones de los procesos en donde se visualiza la identificación de los proveedores, insumos, productos, clientes, documentos, indicadores, cargos involucrados y recursos; así es como a través de una matriz de plan de mejoramiento al proceso de talento humano, proponen objetivos, estrategias como rediseñar procesos, establecer tiempos en las pruebas de selección, elaborar planes de capacitación, modelos de bienestar y por último un modelo de evaluación por competencias, en el cual incluyen objetivo, actividades, responsables metas, indicadores, recursos y el tiempo para su implementación. (Carvajal & Figueroa, 2016)

"Propuesta de Mejoramiento a los Procesos de Gestión del Talento Humano en el SENA-Centro de Gestión Integral, el trabajo de investigación tuvo como objeto diseñar una propuesta a través de un plan de Mejoramiento para de esta manera optimizar los diferentes procesos de gestión Humana. El proyecto inició con un estudio bibliográfico que permitiera comprender la importancia del proceso en la entidad y de esta manera, tener una guía para el diseño y estructuración del programa de Gestión Humana, seguido del levantamiento del diagnóstico, identificando Fortalezas y debilidades, por último, finalizaron con la formulación del plan de Mejoramiento, para ello desarrollaron

una la propuesta con formatos que permitieran la dinamización y eficiencia del proceso, entre los que se encuentran: Formatos de descripción de cargo, análisis del puesto de trabajo, presupuesto procedimiento de preselección de personal, flujograma de los procedimientos de integración de trabajadores, capacitación, bienestar laboral, evaluación y presupuesto para cada uno de los procedimientos a ejecutar. (Castillo, 2016)

Propuesta de gestión de talento humano para el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y evaluación, en la empresa depósito San Martín del Municipio de Cartago, tiene como objetivo, diseñar una propuesta de gestión de talento humano, el cual se inicia con el análisis interno y externo de la empresa, con el fin de conocer sus amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades, continua con definición de una técnica de administración del talento humano, la formulación del direccionamiento estratégico y finaliza con la propuesta de gestión del talento humano. (Mayorga, 2019)

Tomando en cuenta lo anterior, y una vez revisado cada uno de los trabajos de grado ubicados en los repositorios de las diferentes universidades, se logró identificar mejoras significativas al proceso de Gestión del Talento Humano y los subprocesos que lo componen como son: planeación, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar y nómina.

Por otra parte, se evidencian las metodologías usadas para obtener la información correspondiente a la empresa para de esta manera abordar todo el proceso, generando información veraz y confiable que permita la realización de un diagnóstico, atendiendo las necesidades reales de la organización, con el fin de plantear propuestas efectivas de mejora al proceso, con base en las particularidades de la organización (sector, tamaño, cultura, entre otros)

Es importante resaltar, como lo define Burgos (2020), que la gestión del talento Humano se ha convertido en un elemento clave para todo tipo de organización, generando como resultados la eficiencia, productividad y conformidad en sus bienes y servicios, siempre y cuando se generen las condiciones óptimas para talento Humano en términos de bienestar, capacitación, evaluación; permitiendo realizar el trabajo de manera más emotiva y responsable, desde la planeación, ejecución y evaluación de las mismas actividades.

4 Marco referencial

4.1 Marco Teórico

Vasilevska, et al. (2018), afirma que es importante hoy en día que los sistemas estén liderados con una cultura de mejoramiento continuo, que promueva equipos de trabajo comprometidos con las actividades que se realizan diariamente, para optimizar y gestionar una adecuada adaptación al cambio de la misma, lo que permite sostener compañías con una producción al menor costo posible, altamente competitivas de forma local e internacional. Por su parte, Hackman. (1990), describe que los equipos de trabajo comparten objetivos, confianza mutua y eligen decisiones en consenso y Jaramillo, et al. (2022) mencionan en su investigación que, se hace necesario en la era del conocimiento y la expansión de tecnologías de información y comunicación, establecer estrategias en la organización a partir de la gestión del talento humano.

Para Del Río-Cortina, et al. (2022), la gestión del talento humano se enfoca en coordinar los objetivos de los colaboradores y de la organización a través de los procesos de vinculación, gestión, desarrollo, motivación y retención del personal, así mismo, para Simón, et al. (2018) es importante, para una buena gestión del proceso, contar con un liderazgo capaz de fomentar empoderamiento para la toma de decisiones, aprendizaje y confianza generando así una cultura de colaboración con equipos transversales que permitan generar resultados inmediatos; además, Rodríguez, et al. (2022), resaltan la necesidades de resultados con visión y capaces de generar las condiciones necesarias con la información, recomendación, aplicación, evaluación y terminación de los procesos y, Manjarrez, et al. (2020), expresan que el conocimiento es un activo intangible de la organización y su gestión está directamente relacionada con la gestión de este proceso.

En la “era digital” por su parte, Cuesta (2010) menciona que para la gestión del conocimiento es importante que las organizaciones sean capaces de optimizar la selección de su personal, permitiendo de esta forma hacer un uso apropiado del tiempo y los recursos que puedan ofrecer, y que a su vez sean capaces de determinar las competencias laborales, optimizar la selección por competencias, y desarrollando la evaluación y formación también por competencias; además, también expone que hay otras actividades que son clave para fortalecer el desempeño estratégico organizacional, razón por la cual, Valencia (2009) empieza con el direccionamiento estratégico enfocado en la cultura organizacional y en la formación de los colaboradores. Por otra parte, Rodríguez, et al. 2022, recomiendan que el proceso de selección de personal sea específico según cada caso, generando en los desarrolladores, la necesidad de plantear estrategias que sirvan para buscar, organizar e interpretar la información relevante para el proceso.

Una vez seleccionado el personal óptimo para los procesos de la organización, Jaramillo, et al. (2022) sostienen que es importante hacer una inserción del individuo al proceso productivo disminuyendo su ansiedad, dotándolo con la información necesaria sobre su funcionamiento, su rol y desempeño en la organización; por tal motivo, Hernández. (2020) plantea la gestión humana como una estrategia fundamental para generar valor en las organizaciones y un medio para el desarrollo humano de sus colaboradores, resaltando como lo dice García, et al. (2010), la importancia de que los procesos de la organización se desarrollen a partir del uso de protocolos, del ciclo PHVA, de manuales y de otras herramientas de manera que puedan ser enfocados al logro de resultados que sobrepasen las expectativas mínimas de los clientes y de esta manera fomentar una cultura orientada a la calidad donde los colaboradores aterrizan la filosofía de la calidad a través de sus acciones, siendo los equipos humanos de trabajo los que actúan como gestores en busca de la mejora continua de los procesos, ya que son capaces de identificar oportunidades para optimizar recursos, supervisar el trabajo y mejorar los productos y servicios, según lo expuesto por Guzmán, et al. (2016)

En las empresas de consultoría contable por su parte, Ombuena, et al. (2008), plantea la gestión de talento humano como un reto significativo debido a que antes estas se dedicaban como organización, a procesar un volumen importante de información de diferentes empresas para generar unos balances generales, estados de resultados, entre otros, cumpliendo con el requisito exigido, sin embargo, Hernández, et al. (2014) expresan que hoy en día, los consultores operan de manera externa a la organización, permitiendo un ejercicio autónomo al colaborador, lo que incorpora una mirada externa que permite ver su desarrollo de acuerdo a la estructura y los procesos implementados al interior, lo que significa un reto para la vinculación del personal en la organización.

De otro lado, la Organización Internacional de Normalización o ISO (International Organization for Standardization), brinda fundamentos y vocabulario con los cuales es posible estructurar y mejorar un sistema de gestión de calidad para una organización, bajos los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, donde “la calidad está orientada a promover una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes” (ICONTEC, 2015, p. 2).

Otros autores como Torres, et al. (2012), definen la calidad total como el identificar y satisfacer las necesidades de los clientes a través de los procesos, contando con la participación de toda la organización; Salas, (2018) sugiere que para implementar esta estrategia es necesario establecer una ruta de calidad también conocida como una metodología sistemática basada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), con

el fin de gestionar proyectos con control de calidad a través de una secuencia normalizada que permita solucionar problemas.

4.2 Marco Legal

Es importante dar a conocer el marco legal y comprender las normas que regulan la contabilidad, para lograr establecer las leyes que deben llevarse a cabo para su óptimo desarrollo como PYME. “El marco jurídico de la contabilidad en Colombia está conformado por la ley 145 de 1960, en los artículos que aún siguen vigentes. Por la ley 43 de 1990, por el decreto 2649 de 1993, por el código de comercio, y por la ley 1314 de 2009, que comprende el marco jurídico de las NIIF”

Según el Código de Comercio de Colombia establece que “La contaduría pública ha sido reconocida como una profesión encaminada a la preservación del interés público, en cuanto tiene que ver con la seguridad y confiabilidad de las relaciones comerciales y la veracidad de la información que al respecto suministran los particulares. La Ley 145 de 1960, modificada por la Ley 43 de 1990, regula el ejercicio de la profesión y las actividades de la ciencia contable, entendidas como aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades, certificaciones y dictámenes sobre estados financieros. La contaduría pública involucra un riesgo social significativo debido a su trascendencia e impacto, en especial cuando se trata de dar fe de la veracidad de ciertos hechos, circunstancia por la que el Legislador la ha catalogado como una profesión y la ha regulado con especial rigor tanto en lo relacionado con las funciones como las responsabilidades atribuidas.”

De la misma manera, el artículo 3 establece que “De las normas de contabilidad y de información financiera. Para los propósitos de esta ley, se entiende por normas de contabilidad y de información financiera el sistema compuesto por postulados, principios, limitaciones, conceptos, normas técnicas generales, normas técnicas específicas, normas técnicas especiales, normas técnicas sobre revelaciones, normas técnicas sobre registros y libros, interpretaciones y guías, que permiten identificar, medir, clasificar, reconocer, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones económicas de un ente, de forma clara y completa, relevante, digna de crédito y comparable.”

Y “Parágrafo 1. Los recursos y hechos económicos deben ser reconocidos y revelados de acuerdo con su esencia o realidad económica y no únicamente con su forma legal.”

Así mismo el “Artículo 4°. Independencia y autonomía de las normas tributarias frente a las de contabilidad y de información financiera. Las normas expedidas en desarrollo de esta ley, únicamente tendrán efecto impositivo cuando las leyes tributarias remitan

expresamente a ellas o cuando estas no regulen la materia. A su vez, las disposiciones tributarias únicamente producen efectos fiscales. Las declaraciones tributarias y sus soportes deberán ser preparados según lo determina la legislación fiscal. Únicamente para fines fiscales, cuando se presente incompatibilidad entre las normas contables y de información financiera y las de carácter tributario, prevalecerán estas últimas. En su contabilidad y en sus estados financieros, los entes económicos harán los reconocimientos, las revelaciones y conciliaciones previstas en las normas de contabilidad y de información financiera.”

Las normas más importantes son los decretos 2649 de 1993 que regula las COLGAPP, sin embargo, para entender el decreto 2649 de 1993 en su Marco Conceptual de la Contabilidad, capítulo 1 de los principios de contabilidad generalmente aceptados “Artículo 1o. Definición. De conformidad con el artículo 6º de la ley 43 de 1990, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna. Y Artículo 2o. Ámbito de Aplicación. El presente decreto debe ser aplicado por todas las personas que de acuerdo con la Ley estén obligadas a llevar contabilidad. Su aplicación es necesaria también para quienes, sin estar obligados a llevar contabilidad, pretendan hacerla valer como prueba.”

Por otro lado, el decreto único reglamentario 2420 de 2015, que reglamenta el marco jurídico de las NIIF en Colombia. “2.23 Rendimiento es la relación entre los ingresos y los gastos de una entidad durante un periodo sobre el que se informa. Estas NIIF permiten a las entidades presentar el rendimiento en un único estado financiero (un estado del resultado integral) o en dos estados financieros (un estado de resultados y un estado del resultado integral). El resultado integral total y el resultado se usan a menudo como medidas de rendimiento, o como la base de otras medidas, tales como el retorno de la inversión o las ganancias por acción.”

El código de comercio, en su título I, capítulo IV, se encarga de los libros de comercio, entre los que se encuentran los libros de contabilidad, los requisitos de la contabilidad y otros aspectos relacionados. Que se establecen en el Decreto No. 410 27 de marzo de 1971.

5 Justificación

Este trabajo de investigación busca plantear una propuesta de mejora aplicada en el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores SAS, permitiendo una estabilidad laboral para los colaboradores en la empresa, con el fin de captar por más tiempo el talento humano de la organización y a su vez, contribuir con el cumplimiento de sus objetivos personales y profesionales dentro de la misma.

Esta propuesta le ofrece a la universidad una perspectiva aplicada al mundo real, generando diferentes estrategias para mejoras en los procesos de una organización, a partir de los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:2015.

6 Objetivos

6.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejoramiento para el proceso de Gestión del Talento Humano en la empresa Trifcon Asesores S.A.S., con el fin de contribuir con la estabilidad laboral basados en los criterios de los Numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015

6.2 Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico del proceso de Gestión del Talento Humano en la empresa Trifcon Asesores S.A.S.
- Establecer herramientas, acciones y estrategias para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores S.A.S. en atención a los criterios establecidos por la ISO 9001:2015 (Numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3)
- Validar la propuesta con la empresa Trifcon Asesores S.A.S.

7 Alcance

La propuesta de mejora inicia desde la revisión del proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores S.A.S., la realización del diagnóstico y la presentación de la propuesta metodológica, herramientas, acciones y estrategias de mejora del proceso. La aplicación de la propuesta de mejora quedará a discreción de la organización y no hace parte del alcance del presente proyecto

Como resultado del desarrollo del proyecto, los documentos entregables a la empresa son: Definición de las actividades del proceso, caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano, formatos para procesos, indicadores y presentación final de la propuesta de mejoramiento.

8 Metodología

Esta metodología planteada, se basa en el proceso de mejora para el proceso de Gestión de Talento Humano de la Compañía; con esto se quiere analizar, documentar y obtener una trazabilidad que ayude con la mejora que se requiere en dicho proceso. Al identificar algunas estrategias que ayudan a mitigar el problema anteriormente planteado, se puede dar a conocer la metodología escogida basada en el ciclo PHVA para dar inicio a la propuesta de mejora continua al proceso de Gestión del Talento Humano.

A continuación, se presenta la Matriz metodológica –ver Tabla 3-, la cual está compuesta por los objetivos específicos del presente proyecto de investigación, estrategias para el cumplimiento de los objetivos, acciones a desarrollar y el entregable como evidencia de este.

Tabla 3 Matriz metodológica.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	ACCIONES	ENTREGABLES
Realizar el diagnóstico del proceso Gestión del Talento Humano en la empresa Trifcon Asesores S.A.S.	- Entrevista con la parte estratégica. - Revisión documental del proceso Gestión del Talento Humano existente en la organización	P: Definir fecha y horario de la entrevista.	Diagnóstico del proceso de Gestión del Talento Humano en la empresa Trifcon Asesores S.A.S.
		H: Realizar entrevista con la directora administrativa de la Organización Realizar revisión documental del proceso existente en la organización	
		V: Validar información suministrada.	
		A: Informe del diagnóstico	

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	ACCIONES	ENTREGABLES
Establecer herramientas, acciones y estrategias para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores S.A.S. en atención a los criterios establecidos por la ISO 9001:2015. (les propongo este ajuste)	- Definir los procedimientos del proceso (mapa de procesos). - Documentación y caracterización de los procesos de Gestión del Talento Humano, (formatos e indicadores del proceso, matriz de riesgos)	P: Revisar los numerales de la norma ISO 9001:2015 que apuntan al fortalecimiento del proceso de Gestión del Talento Humano	Mapa de procesos, caracterización, procesos, formato e indicadores, matriz de riesgos
		H: Realizar la documentación del proceso de Gestión del Talento Humano con la coordinadora del sistema de gestión de la empresa Trifcon Asesores S.A.S	
		V: Verificación de la propuesta con el experto en el tema (Director de proyecto o docentes)	
		A: Presentar los resultados obtenidos	
Validar la propuesta con la empresa Trifcon Asesores S.A.S.	Aplicación de cuestionario de validación de la propuesta.	P: Establecer cuestionario.	Análisis de la Validación
		H: Aplicar cuestionario	
		V: Verificar las observaciones y hacer ajustes al plan de implementación	
		A: No aplica	

Fuente: (Alape, Sánchez, & Alvarado, Matriz metodológica, 2023).

9 Cronograma

En la Tabla 4 , se listan las actividades a desarrollar para lograr cumplir con los objetivos específicos del proyecto, en esta se indican la duración por semanas y la fecha de inicio y fin de cada actividad.

Tabla 4 Cronograma de Actividades

#	Objetivos	Descripción de la actividad	Duración (semanas)	Inicio	Fin
1	Objetivo 1	Definir fecha y horario de la entrevista.	1	10/01/2023	10/01/2023
		Definir el cuestionario a aplicar.			
2		Realizar entrevista con la directora administrativa de la Organización.	1	20/01/2023	20/01/2023
3		Realizar revisión documental del proceso existente en la organización.	1	8/02/2023	28/02/2023
4		Informe del diagnóstico	1	1/03/2023	30/03/2023
5	Objetivo 2	Revisar los numerales de la norma ISO 9001:2015 que apuntan al fortalecimiento del proceso de Gestión del Talento Humano.	1	01/04/2023	15/04/2023
6		Realizar la documentación del proceso de Gestión del Talento Humano con la coordinadora del sistema de gestión de la empresa Trifcon.	3	16/04/2023	30/04/2023
7		Verificación de la propuesta con el experto	2	1/05/2023	13/05/2023

#	Objetivos	Descripción de la actividad	Duración (semanas)	Inicio	Fin
		en el tema (Director de proyecto o docentes).			
8		Presentar los resultados obtenidos	2	14/05/2023	14/05/2023
9		Establecer cuestionario.	3	15/05/2023	17/05/2023
10	Objetivo 3	Aplicar cuestionario	1	18/05/2023	24/05/2023
11		Verificar las observaciones y hacer ajustes al plan de implementación	2	25/05/2023	30/05/2023

Fuente: (Alape, Sánchez, & Alvarado, Cronograma de Actividades, 2023).

10 Resultados

10.1 Diagnóstico del proceso de Gestión del Talento Humano en la empresa Trifcon Asesores S.A.S.

Trifcon Asesores S.A.S. es una sociedad que opera como una Firma de Contadores Públicos que a través de las líneas de servicio, generan valor en un entorno económico; gestionando y maximizando las oportunidades. Por esto, la empresa considera que la calidad de los servicios, el trabajo en equipo, visión prospectiva, liderazgo, integridad y compromiso, son algunos de los factores y cualidades que marcan la diferencia en Trifcon Asesores S.A.S., es así como se establece la misión de la empresa:

Misión: Somos una firma de contadores públicos, prestos a solucionar, profesional e integralmente, las necesidades individuales de nuestros clientes y empleados; cimentados en los pilares de responsabilidad, calidad y compromiso; a partir de la ética y transparencia con nuestro hacer diario. (Trifcon Asesores SAS, 2012)

Visión: Crecer con Solidez, con reconocimiento de calidad y confianza en nuestro hacer diario.

Crecer: es fortalecernos con la experiencia. Medir el crecimiento a través de la participación en el mercado con la captación de nuevos clientes, ampliación de nuestro portafolio de servicios y adquirir más y mejores conocimientos intelectuales.

Solidez: es fortalecernos en una relación de confianza perdurable con nuestros clientes, siendo el apoyo para el cumplimiento de sus objetivos: redundando en mejor calidad de vida para nuestros empleados y trascender nuestra firma. (Trifcon Asesores SAS, 2012)

Para Trifcon Asesores S.A.S. es de vital importancia la naturaleza y particularidad de cada cliente, por esto, el enfoque principal es ofrecer un servicio integral y personalizado que se ajuste al objetivo general de cada Compañía, es por ello que cuenta con (6) colaboradores: (1) un gerente general, (1) una directora administrativa, (1) una coordinadora del sistema de gestión de calidad, (2) dos contadoras y (1) una revisora fiscal que operan a través de sus procesos: Gerenciales (Gestión directiva, Sistema de gestión de Calidad) misionales (Gestión comercial, Producción servicios contables y Servicio al Cliente) apoyo (Gestión Administrativa y financiera, Gestión del Talento Humano y recursos tecnológicos). En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta el mapa de procesos para la empresa, el cual le permite cumplir sus objetivos:

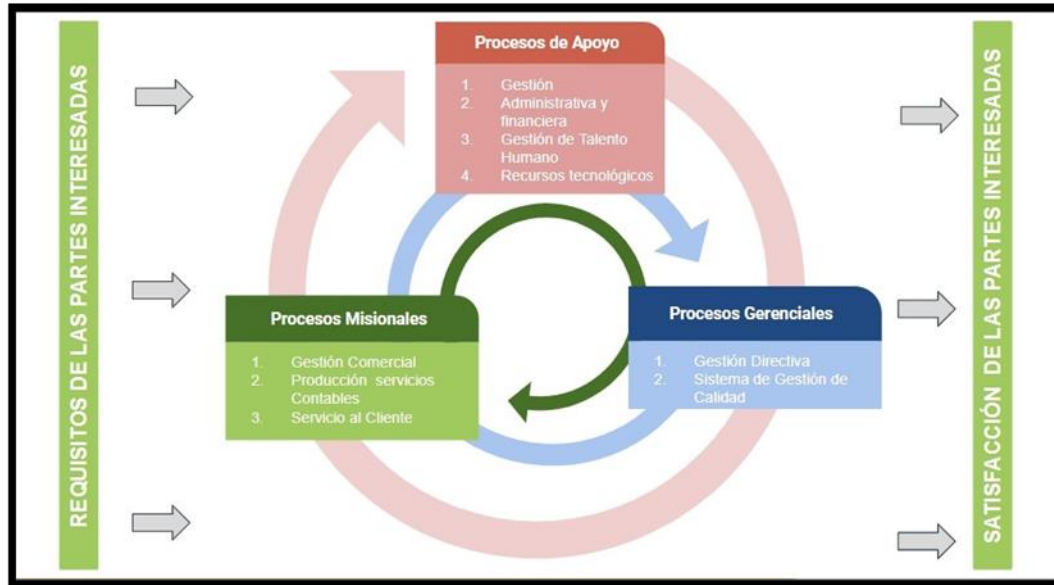


Figura 3 Mapa de Procesos de TRIFCON ASESORES S.A.S.

Fuente: (Sánchez, 2022).

A partir de una entrevista con la directora administrativa, se realiza un recuento de las actividades que desarrollan en cada uno de los procesos, indicando las debilidades que se han presentado, haciendo mayor énfasis en el proceso de Gestión del talento Humano, debido a la alta rotación de personal; pues considera que, debido a factores externos como la academia, los profesionales no salen con las competencias idóneas para cubrir las demandas que trae el mercado, un ejemplo concreto es el caso de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera, que muchos de ellos desconocen. (Cristancho & Sánchez, 2023).

Para conocer con mayor detalle el proceso de Gestión de Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores SAS, se realizaron las algunas preguntas:

Pregunta 1. Trifcon Asesores SAS cuenta con el proceso de Gestión Humano documentado?

Respuesta: No.

Pregunta 2. Indique cuántos y cuáles son los subprocesos que componen el proceso de Gestión del talento humano.

Respuesta: Uno, pero no se tiene documentado, por tal razón no se sabe si realmente es solo ese, o incorpora más

Pregunta 3. ¿La empresa cuenta con el análisis y descripción de cargos?

Respuesta: Si.

Pregunta 4. La selección del personal se realiza mediante:

- Recomendaciones de empleados y/o amistades.
- Publicación de las vacantes en portales de empleo.

Respuesta: Todas las anteriores, por referidos y publicación en vacantes

Pregunta 5. ¿Cuáles son las características del procedimiento de inducción y reinducción del personal?

Respuesta: Cuenta con dos características la primera es realizar un on bording (presentación video institucional) a las personas nuevas y así explicarles la naturaleza de su puesto de trabajo Pruebas Psicotécnicas en el proceso de selección.

Pregunta 6. ¿La organización cuenta con plan de capacitación, evaluación de desempeño y un plan de bienestar dirigido a los colaboradores?

Respuesta: se ejecutan actividades concernientes a un plan de capacitación, sin embargo, a la fecha no se encuentra documentado, evaluación de desempeño no se realiza en la empresa y con referencia al plan de bienestar se realizan actividades sin contar con un plan documentado para su seguimiento y medición.

Pregunta 7. ¿La organización cuenta con plan de comunicaciones?

Respuesta: Si, se ejecutan actividades de comunicación con las partes interesadas de manera interna y externa, sin embargo, no se cuenta con un plan de documentado.

Pregunta 8. ¿Cómo se determina la eficiencia del proceso de gestión del talento humano?

Respuesta: No se determina porque no existe un proceso, no existen indicadores para entender la eficiencia del proceso

Pregunta 9. ¿La organización realiza la medición y el análisis de los resultados en la ejecución del proceso de gestión humana?

Respuesta: No, porque no existen indicadores en el proceso

Pregunta 10. ¿Cómo determinan los directivos de la organización cuáles son las expectativas del proceso de Gestión del Talento Humano?

Respuesta: Que existan indicadores, planes de mejora y un proceso óptimo, para así dirigir a los empleados a lo que la empresa necesita.

Una vez realizada la entrevista, el grupo investigador propone al gerente general y a la directora administrativa, realizar un histograma que permita ver la trazabilidad en la selección del personal e identificar las causas de la alta rotación, para ello se le solicita la siguiente información:

- Número de personas seleccionadas del año 2018 hasta el año 2022, que no continúan en la empresa.
- Necesidad al momento de selección del cargo.
- Características de la selección (formación, experiencia, estrategia de selección y motivo del retiro)

Una vez suministrada la información de manera paralela el equipo de investigación diseña una matriz de la Tabla 5:

Tabla 5 Matriz de histórico de colaboradores que se retiraron de TRIFCON ASESORES S.A.S.

Fecha de ingreso	Fecha de salida	Apellido	Edad de ingreso	Formación	Experiencia	Necesidad de la empresa	Selección - motivo del ingreso	Requisitos de la organización	Duración en TFC	Causa del retiro
2/05/2018	1/09/2020	Quevedo Plazas	23	Estudiante universitario (7 semestre de contaduría)		Auxiliar Contable	Recomendación por experiencia / Crecimiento de la empresa	Experticia en contabilidad	2 AÑOS	Conflicto de intereses
14/02/2019	15/04/2019	Dávila Correa	23	Estudiante universitario (7 semestre de contaduría)	4 años - Auxiliar contable	Auxiliar Contable	Recomendación por experiencia / Crecimiento de la empresa	Experticia en contabilidad	2 MESES	Inadecuada conducta
7/05/2019	30/11/2019	Rojas	47	Contadora pública	13 años - Contador Público	Auxiliar Contable	Recomendación por experiencia / Crecimiento de la empresa	Experticia en contabilidad	6 MESES	Salidas no conformes recurrentes
1/11/2019	31/08/2022	Montana Atehortúa	29	Estudiante universitario (7 semestre de contaduría)	0 - Contabilidad 3 años - Administrador de Farmacia	Auxiliar Contable	LinkedIn / Crecimiento de la empresa	1 año de experiencia en contabilidad, dominio en nómina, liquidación de impuestos, causación y todo lo inherente al área de contabilidad con Manejo de paquete office (Word, Excel), manejo de paquete contable.	4 AÑOS	Otra oportunidad laboral

Fecha de ingreso	Fecha de salida	Apellido	Edad de ingreso	Formación	Experiencia	Necesidad de la empresa	Selección - motivo del ingreso	Requisitos de la organización	Duración en TFC	Causa del retiro
18/11/2019	29/12/2022	Velásquez Martin	27	Contadora Pública	3 años - Auxiliar de auditoría	Auditor	LinkedIn / Crecimiento de la empresa	Contador público titulado con dos años de experiencia en auditorías internas, con conocimiento en programas contables y elaboración de informes	4 AÑOS	Otra oportunidad laboral
2/03/2020	15/03/2022	Muñoz Peña	26	Técnico en contabilidad comercial	0 - contabilidad 6 meses - Jefe de compras	Auxiliar Contable	LinkedIn / Crecimiento de la empresa	1 año de experiencia en contabilidad, dominio en nómina, liquidación de impuestos, causación y todo lo inherente al área de contabilidad con Manejo de paquete office (Word, Excel), manejo de paquete contable.	2 AÑOS	Salidas no conformes recurrentes

Fecha de ingreso	Fecha de salida	Apellido	Edad de ingreso	Formación	Experiencia	Necesidad de la empresa	Selección - motivo del ingreso	Requisitos de la organización	Duración en TFC	Causa del retiro
3/02/2021	15/02/2021	Sierra Duarte	31	Contador Público	10 años - Auxiliar Contable	Auxiliar Contable	LinkedIn / Crecimiento de la empresa	1 año de experiencia en contabilidad, dominio en nómina, liquidación de impuestos, causación y todo lo inherente al área de contabilidad con Manejo de paquete office (Word, Excel), manejo de paquete contable.	12 DÍAS	Otra oportunidad laboral
17/02/2021	22/08/2022	Buitrago Pinto	39	Estudiante universitario (último semestre de contaduría)	1 año - Analista contable	Auxiliar Contable	LinkedIn / Crecimiento de la empresa	1 año de experiencia en contabilidad, dominio en nómina, liquidación de impuestos, causación y todo lo inherente al área de contabilidad con Manejo de paquete office (Word, Excel), manejo de paquete contable.	1 AÑO	Otra oportunidad laboral

Fecha de ingreso	Fecha de salida	Apellido	Edad de ingreso	Formación	Experiencia	Necesidad de la empresa	Selección - motivo del ingreso	Requisitos de la organización	Duración en TFC	Causa del retiro
16/03/2022	19/07/2022	Calderón Parra	27	Estudiante universitario (7 semestre de contaduría)	0-Contabilidad 2 años de Asesor de servicio	Auxiliar Contable	LinkedIn / Crecimiento de la empresa	1 año de experiencia en contabilidad, dominio en nómina, liquidación de impuestos, causación y todo lo inherente al área de contabilidad con Manejo de paquete office (Word, Excel), manejo de paquete contable.	5 MESES	Inadecuada conducta

Fuente: (Alape, Sanchez, & Alvarado, 2023).

A partir de la información recolectada en la matriz, se analiza la problemática de la selección de personal y se identifica lo siguiente:

Desde el 2018 hasta mediados del 2019, la organización no contaba con requisitos específicos para los cargos requeridos, el método de selección era subjetivo, lo cual no permitía realizar un adecuado reclutamiento, así mismo no se validaban de manera previa los requisitos mínimos del cargo. Por otra parte, las causales de los retiros no son tratadas al interior de la empresa con actividades que permitan contrarrestar los retiros y así fortalecer la permanencia de los colaboradores.

- Tomando el caso de MONTANA ATEHORTUA, el requisito exigido por la organización fue: *“1 año de experiencia en contabilidad, dominio en nómina, liquidación de impuestos, causación y todo lo inherente al área de contabilidad con Manejo de paquete office (Word, Excel), manejo de paquete contable. VS la experiencia soportada fue 0 – Contabilidad 3 años - Administrador de Farmacia. Lo que permite ver debilidades al momento de la selección del personal”*.
- En el caso de los primeros tres ítems, solo se requirió una experiencia en contabilidad sin especificar el tiempo concreto.
- No se evidencia que la empresa genere estrategias que permita tener un bienestar laboral acorde a las necesidades y/o expectativas de los colaboradores teniendo en cuenta que cuatro (4) colaboradores de nueve (9) han decidido dejar el trabajo por otra oportunidad laboral.

Adicionalmente se realiza una revisión con mayor profundidad, de otros aspectos que fueron abordados en la entrevista, encontrando lo siguiente:

- PROCESO DE TALENTO HUMANO: La organización identifica dentro de su mapa de procesos Figura 2, el proceso de Talento Humano, sin embargo, no se tiene caracterizado, por lo tanto, no se logran evidenciar los objetivos, el alcance, los subprocesos asociados, los indicadores y los riesgos. No obstante, se observa que la organización cuenta con los siguientes documentos asociados al proceso Gestión del talento Humano:
 1. Manual de Funciones.
 2. Formato guía de Entrevista Profesionales
 3. Formato guía de Entrevista Auxiliares en contaduría
 4. Formato prueba de conocimiento Ingreso personal nuevo – auxiliar contable
 5. Formato prueba de conocimiento Ingreso personal – contador profesional
 6. Formato solicitud
 7. Periodo de vacaciones

8. Formato solicitud permiso
9. Memorando interno

Aun así, se requiere asociarlos a un subproceso dependiendo el objetivo y alcance de cada formato que la organización establece.

- Identificación de subprocesos: No se identifican los subprocesos que lo componen y sus actividades.
- Selección de personal: La organización tiene claro el cómo realizar la selección del personal, sin embargo, no tiene documentado el proceso lo que dificulta tener una trazabilidad y medición de la eficiencia de este.
- Contratación: La organización realiza la contratación del personal de manera directa, los contratos son a término fijo, cada colaborador cuenta con su carpeta de ingreso y se encuentran afiliados al sistema de seguridad social con sus respectivas prestaciones, no obstante, no cuentan con un procedimiento que permita identificar puntos críticos, fallas en el proceso de esta manera evitar reprocesos.
- Capacitaciones: La organización realiza capacitaciones a sus colaboradores teniendo en cuenta las dinámicas de la empresa como son: Inducción cuando ingresa un colaborador nuevo o se requieren capacitar alguno en un tema específico, no obstante, no se cuenta con la documentación del Plan de capacitación donde se evidencia una planeación, ejecución, seguimiento y evaluación al mismo, que permita evidenciar mejoras al mismo.
- Bienestar: La Organización desarrolla actividades en pro al bienestar de sus colaboradores como son: Días especiales Cumpleaños, Día de la mujer, hombre, amor y amistad, comisiones por captación de nuevos clientes, ayudas financieras para estudio a través de la caja de compensación, trabajo desde casa cada 15 días los sábados, reconocimiento mediante bonos por su labor, No obstante, a lo anterior, la organización no cuenta con la documentación de los mismo, lo que dificulta realizar el análisis, seguimiento a los planes definidos.
- Evaluación: La organización no realiza evaluación a los colaboradores.

Dado lo anterior, el equipo de investigación realiza la Tabla 6, donde se verifican los requisitos establecidos por la ISO9001:2015 relacionados con el proceso de Gestión del Talento Humano:

Tabla 6 Debes de la Norma ISO 9001:2015 relacionadas con la Gestión del talento Humano.

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	OBSERVACIONES
4.4 – Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos (4.4.1 y 4.4.2)		X		No se tienen caracterización del proceso y subprocessos
6.1.2 – Riesgos y Oportunidades		X		No evidencia matriz de Riesgos y oportunidades
7.1.2 – Personas	x			
7.1.3 – Infraestructura	x			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos			x	La empresa ejecuta un plan de bienestar, pero no se tiene documentado, en el cual se pueda evidenciar el cumplimiento de los requisitos
7.1.5 recursos de Seguimiento y medición 7.1.5.1		X		No se cuenta con indicadores o recursos que permitan evidenciar un seguimiento y medición
7.2 Competencia			x	La organización cuenta con un manual de funciones, indican los requisitos La organización ejecuta actividades concernientes a las capacitaciones, pero no se cuenta con la documentación.
7.3 Toma de conciencia			x	A parte de las inducciones, no se evidencian más actividades que generen la toma de conciencia
7.4 Comunicación			x	No se tiene establecidos criterios documentados que permitan que cuando cómo y quién comunicar.
7.5 Información documentada			x	La organización, no cuenta con la suficiente información documentada que dé cumplimiento a los debe de la Norma ISO 9001:2015.

Fuente: (Alape, Sanchez, & Alvarado, 2023).

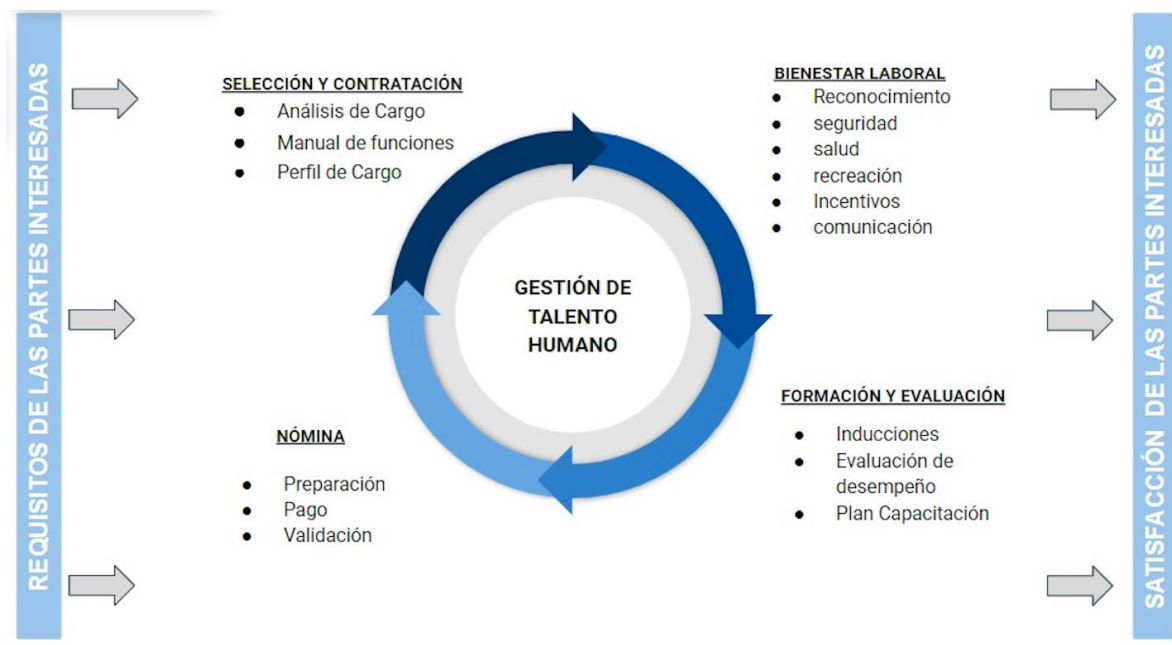
Con la entrevista aplicada a la organización, se puede concluir la necesidad de implantar una mejora al proceso de gestión humana, partiendo de la identificación de los

subprocesos que compone el proceso, la caracterización de estos, para de esta manera identificar los subprocesos, indicadores, formatos y riesgos asociados, para la correcta ejecución del proceso. De esta manera la organización reducirá la alta rotación del personal, reprocesos y fortalecerá el compromiso de los colaboradores. Además, se observa que la empresa necesita una propuesta para mejorar la eficiencia del proceso.

10.2 Herramientas, acciones y estrategias para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa Trifcon Asesores S.A.S. en atención a los criterios establecidos por la ISO 9001:2015 (Numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3)

El equipo de investigación una vez realiza el análisis del diagnóstico de la empresa, inicia con la construcción e identificación del mapa de subprocesos del proceso de gestión del talento humano que se presenta en la Figura 4.

Figura 4 Mapa de procesos gestión del Talento Humano.



Fuente: (Alape, Sanchez, & Alvarado, Mapa del Proceso de Gestión Humana, 2023).

Este mapa consiste en la identificación de los subprocesos que lo componen, dentro ellos se encuentran los siguientes:

- Subproceso de selección y contratación:
- Subproceso de Bienestar laboral
- Subproceso de Formación y evaluación

- Subproceso de Nómina

Así mismo se realizó en la identificación de las actividades principales que ejecuta cada uno de los subprocesos; seguido de esta, se realizó la caracterización de cada uno, lo que permite a la empresa identificar y analizar a profundidad las características de los mismos. El formato que se propone a la empresa cuenta con los siguientes apartados:

- **Proceso:** Indicar a cuál proceso de la organización pertenece el subproceso, según el mapa de procesos.
- **Objetivo del subproceso:** Especificar la finalidad del subproceso
- **Alcance:** Delimitar las actividades a realizar, en marco del cumplimiento del objetivo del proceso
- **Responsable:** Identificar la persona que lidera el proceso dentro de la organización.
- **Participantes:** Nombrar los colaboradores que hacen parte de la ejecución del proceso.
- **Indicadores asociados:** Nombre y formula de los indicadores que den cuenta del estado del proceso.
- **Proveedores del subproceso:** Identificar el colaborador que aporta la información necesaria para el desarrollo del proceso.
- **Entradas:** indicar los insumos para el inicio del proceso.
- **Actividades del subproceso:** Describir la actividad a realiza de acuerdo con el Ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA
- **Etapas del ciclo PHVA:** Identificar la etapa de acuerdo con las actividades.
- **Salidas:** Indicar los Producto o servicio a entregar
- **Clientes:** Indicar los beneficiarios del producto o servicio
- **Recursos tecnológicos:** identificar de las necesidades del subproceso en materia tecnológica.
- **Normas y requisitos legales:** Relacionar las normas y requisitos asociados al cumplimiento del objetivo del subproceso.
- **Control del documento:** Trazabilidad de los cambios de este.

De esta manera, se pueden organizar las actividades planteadas, identificar responsables, riesgos, implementar controles y medir resultados del ejercicio, para buscar mejoras continuas en cada uno.

Las caracterizaciones documentadas son (4) cuatro correspondiente a los subprocesos:

- Caracterización Subproceso de selección y contratación (Anexo A).
- Caracterización Subproceso de Bienestar laboral (Anexo B).
- Caracterización Subproceso de Formación y evaluación. (Anexo C).
- Caracterización Subproceso de Nómina (Anexo D).

Así mismo, el equipo de investigación diseñó unas herramientas que ayudan a gestionar el apalancamiento de los subprocesos a través de la gestión por competencias (Anexo E)

Identificación del liderazgo dentro de la organización; esto con el fin de identificar las características del gerente y directores de la organización, lo cual sirve como base para establecer actividades que permitan mejorar el rol de líder dentro de la organización, sin embargo, se identificó que la organización cuenta con líderes afiliativos, formativos y visionarios, lo que quiere decir que cumplen con características para promover la cultura organizacional, crear ámbitos para que los colaboradores se comprometan con los objetivos de la organización, así como generar planes de trabajo armónicos en cumplimiento de sus metas generando valor en la organización.

Análisis del perfil y cargo; Consiste en determinar los requisitos y competencias requeridas para el ocupante del cargo, las cuales son tomadas del manual de funciones adoptado por la organización, los apartados incluidos en el formato son:

- **Puesto de trabajo:** Indicar el nombre del cargo de la empresa
- **Área:** Indicar a cuál dependencia pertenece el cargo.
- **Objetivo del cargo:** Establecer la finalidad del cargo.
- **Funciones y actividades por desarrollar:** Incluir las funciones asociadas al cargo de acuerdo con el manual adoptado por la empresa.
- **Competencias** Incluir las asociadas al cargo de acuerdo con el manual adoptado por la empresa, en cuanto a la educación, formación adicional, experiencia y sus competencias requeridas.

Propuesta de plan de comunicaciones; el cual tiene como objetivo, comunicar a las partes interesadas aspectos relevantes de la empresa identificando:

- **Componente que comunicar:** Clasificación de la información Ej. Organizacional, Informativa o comercial.
- **Aspecto por comunicar:** Indicar el tema a comunicar.
- **Quien lo comunica:** Persona dentro de la organización que realizará la comunicación.
- **A quien le comunica:** Indicar las partes interesadas a quien se les dirige la comunicación.
- **Cuando lo comunica:** Establecer fechas de comunicación de acuerdo con la temática
- **Estrategias de comunicación usadas:** Indicar porque medios o estrategias se establecieron.
- **Registro:** Evidencias de la comunicación.

Plan de capacitaciones: se establece como estrategia de crecimiento dentro la organización para cubrir las necesidades y requerimientos de los directivos y los colaboradores en cuanto a la capacitación, adicional permite establecer una planeación anual en temáticas principales para el fortalecimiento de las competencias laborales y de conducta.

- **Capacitaciones por desarrollar:** Indicar las temáticas a desarrollar.
- **Meses:** Establecer la planeación y periodicidad de la capacitación.
- **Seguimiento:** Indicar observaciones y aspectos a mejorar.

Concertación de compromisos: Herramienta que le permite a la organización concertar con los colaboradores compromisos laborales en materia funcional y comportamental, en búsqueda del valor agregado, compromiso y toma de conciencia con la organización. Formato guía

- **Identificación del evaluado:** Indicar los datos completos del colaborador a evaluar.
- **Identificación del evaluador:** Indicar los datos del líder o directivo a evaluar el colaborador
- **Concertación de Compromisos Funcionales:** indicar los compromisos pactados en materia de funcional en virtud de las metas establecidas dentro de la organización.
- **Peso porcentual:** Establecer un peso a cada compromiso funcional de acuerdo con la importancia de la organización.
- **Concertación de Compromisos Comportamentales:** indicar los compromisos pactados en materia de comportamental Ej.: Atención, servicio, compromiso, iniciativas.

Evaluación de Desempeño: Herramienta que le permite a la organización evaluar a los colaboradores e identificar el potencial de estos en la ejecución de sus actividades, para la toma de decisiones.

- **Identificación del evaluado:** Indicar los datos completos del colaborador a evaluar.
- **Identificación del evaluador:** Indicar los datos del líder o directivo a evaluar el colaborador
- **Resultado Consolidado:** Describir la evaluación de los compromisos con su respectivo resultado, ponderación y Meta
- **Notificación:** Comunicar y firmar la evaluación al evaluado.

Plan de Bienestar: Se establece como herramienta que le permite a la organización identificar a través de las estrategias sugeridas actividades de recreación, bienestar e

incentivos de tal modo que fortalece el ambiente laboral y comportamental de los colaboradores.

- **Estrategias:** definir temáticas que abarquen los intereses de los colaboradores como son deportivos, culturales, protección y servicios entre otras.
- **Descripción de la Estrategia:** escribir los posibles campos de acción frente la estrategia planteada.
- **Actividades a Desarrollar:** Describir las actividades con base en el diagnóstico realizado.
- **Frecuencia:** Indique la cantidad de actividades a desarrollar en la vigencia
- **Lugar:** Indique el sitio de la actividad a ejecutar
- **Recursos:** de acuerdo con la actividad indique los recursos presupuestados para tal fin
- **Responsable:** Describa el cargo responsable por la ejecución del plan
- **Cronograma:** indique fecha de planeación en articulación a la frecuencia determinada
- **Seguimiento al Plan:** el seguimiento se realiza conforme al cumplimiento de las actividades ejecutadas en los tiempos establecidos, recursos invertidos y observaciones.

Matriz de riesgos: La herramienta consiste en identificar los posibles riesgos asociados a los procesos de la organización, de tal manera que se pueden tratar preventivamente y/o en caso de su posible materialización, generando acciones para su tratamiento y controles que reduzcan la probabilidad e impacto (Anexo F).

- **Subproceso:** Identificar el subproceso que tiene el posible riesgo.
- **Responsable:** Indique el cargo del responsable del tratamiento del riesgo.
- **Descripción del riesgo:** Describa el posible riesgo o el riesgo identificado en el subproceso.
- **Valoración del Riesgo inherente:** con el apoyo de la matriz de probabilidad y mapa de calor, identifique la valoración del riesgo, antes de su tratamiento.
- **Descripción del control:** Indique los controles que la organización tomara, para el tratamiento del riesgo.
- **Registro del control:** Especifique cual es el registro del control.
- **Valoración del Riesgo inherente:** con el apoyo de la matriz de probabilidad y mapa de calor, identifique la valoración del riesgo, después de su tratamiento.

10.3 Validación de la propuesta con la empresa Trifcon Asesores S.A.S.

El equipo auditor realiza las siguientes actividades para el desarrollo del objetivo:

- Presentación en formato PowerPoint, con el fin de realizar la socialización de las herramientas desarrolladas del proceso con la empresa. (Anexo G).
- Citación reunión virtual vía teams, equipo auditor y directivos de la organización.
- Aplicación de cuestionario con el objetivo de validar la propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015 (Anexo H)

El pasado sábado 3 de junio el grupo investigador realizó la presentación y validación de la propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015 a través de una presentación en formato PowerPoint (Anexo G), con la directora administrativa de la empresa Trifcon Asesores S.A.S. En donde se evidenció lo siguiente.

Para la empresa fue de gran utilidad observar la propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa, y consideraron válida la propuesta para el proceso de Talento Humano, teniendo en cuenta los numerales de la Norma ISO 9001:2015, con los que guarda relación.

Según el cuestionario de validación se determinaron criterios en donde uno (1) era totalmente en desacuerdo y cinco (5) es totalmente de acuerdo, se obtuvieron los siguientes resultados:

- La empresa para los ítems asociados a la claridad, estuvieron de acuerdo con tres puntos en donde su puntuación fue totalmente de acuerdo y un punto con respuesta a parcialmente de acuerdo.
- La empresa para los ítems asociados a pertinencia, estuvieron de acuerdo con dos puntos y dos puntos con totalmente de acuerdo
- La empresa para los ítems asociados a aplicabilidad, estuvieron de acuerdo con dos puntos y dos puntos con totalmente de acuerdo

Sin embargo, es importante resaltar que después de presentar y validar con la empresa **la propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015**, está misma solicitó el trabajo final con todos los entregables, para tomarlo como guía para los demás procesos con los que cuenta la organización y continuar con la mejora continua.

Para validar la fiabilidad de la encuesta del Anexo H, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para medir fiabilidad ya que como describe Maese Nuñez, J.D., et al (2016),

se utiliza para la medición de un formato abierto, para ello se aplicó la Fuente: Alape, Sánchez & Alvarado, 2023

a los resultados de la validación de los directivos de Trifcon, a continuación identificamos los valores correspondientes y el significado de los términos. La información de los valores de la encuesta se resume en la Tabla 7.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_{item}}{V_{total}} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{5.333}{22.8889} \right] = 0,8367$$

Ecuación 1 Coeficiente alfa de Cronbach

Fuente: Maese Nuñez, J.D., et al (2016).

α = coeficiente alfa de Cronbach

k = Número de items = 12

$\sum V_{item}$ = Sumatoria de la varianza de cada item = 5.3333

V_{total} = Varianza de la sumatoria de la puntuación por encuesta resuelta = 22.88

Tabla 7 Matriz para obtener el coeficiente de Cron Bach, a partir de la encuesta de validación.

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Sujeto 1	5	5	5	5	5	4	5
Sujeto 2	4	5	5	3	5	5	5
Sujeto 3	3	3	5	3	5	5	3
Vi	0.667	0.889	0	0.889	0	0.222	0.889
	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Sumatoria Items	
Sujeto 1	5	4	5	4	5	57	

Sujeto 2	5	5	5	3	5	55
Sujeto 3	3	5	4	3	4	46
Vi	0.889	0.222	0.222	0.222	0.222	22.889

Fuente: Alape, Sánchez & Alvarado, 2023

Maese Nuñez, J.D., et al (2016) afirma que sí el coeficiente alfa de Cronbach se encuentra entre 0,8 a 1, es un coeficiente fiable, en la tabla 7 se identifica la matriz para calcular los valores de este coeficiente en la ecuación 1, para deducir que es una encuesta fiable.

El equipo de investigación concluye, que la propuesta de mejora es de gran utilidad para la organización ya que permite a través del diagnóstico identificar las fortalezas y debilidades del estado anterior y así generar cual es la propuesta de mejora para que la Compañía cada vez vuelva a orientar sus acciones hacía una mejora continua y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en toda la organización.

11 Conclusiones

El equipo investigador logro a través del diagnóstico identificar el estado actual del proceso de gestión del talento Humano permitiendo conocer sus fortalezas, oportunidades, riesgos, amenazas, reprocesos y sobre costos que se presentan dentro de la empresa Trifcon Asesores S.A.S.

El equipo de investigación diseño herramientas como las caracterizaciones de subprocesos, indicadores, identificación de riesgos asociados a los subprocesos, formatos de compromisos y evaluación de desempeño, planes de comunicaciones, bienestar y capacitaciones, para el mejoramiento del proceso de gestión del talento Humano, respondiendo a las necesidades y problemática identificada en la empresa Trifcon Asesores S.A.S.

Se realizó la presentación y validación de las herramientas propuesta en el marco del cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTC ISO9001:2015 a la organización.

Los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la NTC ISO9001:2015 aplicados a este proceso de mejora gestión del talento Humano, son de fácil entendimiento por parte de la organización y no son ajenos a las mejoras que se quiere implementar en.

Con la propuesta realizada, la empresa Trifcon Asesores S.A.S lograron identificar varias falla en el proceso, cual fue la causa raíz que obedeció a la alta rotación de personal, así mismo la importancia de implementar la propuesta de mejora presentada por el equipo auditor.

12 Recomendaciones

El grupo investigador recomienda a la empresa Trifcon Asesores S.A.S. que se comunique a los colaboradores de la empresa todos los entregables, con el fin de que las personas que están involucradas en el proceso tengan conocimiento de lo nuevo que se quiere implementar y así lograr este proceso de mejora, evidenciando la buena comunicación interna de la Compañía.

La propuesta desarrollada, se puede seguir perfeccionando a través de la mejora continua, la caracterización y documentación de otros procesos que permitan a la organización medir su evolución e incrementar su capacidad teniendo en cuenta que al estandarizar las actividades y asignar responsables, se reducen los reprocesos, se reduce la sobrecarga laboral y se incrementa la productividad en la organización.

Implementar mejoras a todos los procesos de la organización, lo que permitirá ser eficientes, efectivos y eficaces a través de la optimización de los recursos con los que cuenta la organización. Es así como finalizamos con la *frase de William Thomson Kelvin físico y matemático británico (1824 – 1907) “ Lo que no se puede medir no se puede controlar; lo que no se puede controlar no se puede mejorar “*

13 Bibliografía

- Aldana, J. C. (2013). *Diseño, implementación y seguimiento de sistemas de gestión de calidad en empresas colombianas*. Universidad EAN. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/8924>.
- Carrillo Cruz, L. A., Lara Curiel, S., & Santillán Saldívar, E. (2019). *Propuesta de un modelo estratégico de consultoría orientado al análisis y mejora de las Micro y Pequeñas Empresas*. Congreso Internacional de Investigación Academia Journals, 11(6), 309–314.
- Decreto 2420 Anexo 2 de 2015 [con fuerza de ley]. *Marco técnico normativo para los preparadores de información que conforman el grupo 2*. 14 de diciembre de 2015.
- Decreto 2649 de 1993 [con fuerza de ley]. *Por medio de la cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia*. 29 de diciembre de 1993.
- Decreto 410 de 1971 [con fuerza de ley]. *Por el cual se expide el código de comercio*. 27 de marzo de 1971.
- Estupiñán, R. *Papeles de trabajo en la auditoría financiera: con base en las NAI - Normas de Aseguramiento de la Información (3a. ed.)*. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2014. 472 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/usta/131879?page=20> . Consultado en: 18 Nov 2022
- F. M. (2009). *La mejora continua, una necesidad de estos tiempos*. El Cid Editor | apuntes. <https://elibro.net/es/ereader/usta/29736?page=10>
- Garro, E. (2017). *Herramientas de la calidad*. PXS| School of excellence.
- Sentencia C-788 de 2009. *Inhabilidad de contador público por ejercicio de la revisoría fiscal*. 18 de noviembre de 2022.
- Hernández, A., Marulanda, C. E., & López, M. (2014). *Análisis de Capacidades de Gestión del Conocimiento para la Competitividad de PYMES en Colombia*.

- Información Tecnológica*, 25(2), 111–122. <https://doi-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/10.4067/S0718-07642014000200013>
- ICONTEC. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de calidad fundamentos y vocabularios*.
- ICONTEC. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad - requisitos*.
- Ley 1314 de 2009. *Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento*. 13 de julio de 2009.
- Maese Núñez, J.D., Alvarado Iniesta, A. Valles Rosales D.J., Báez López, Y. (2016). *Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Universidad Estatal de Nuevo México y Universidad Autónoma de Baja California.
- Melo, S. (2018). *¿Por qué tu empresa debe contar con un buen sistema de gestión de calidad?* DataScope. Recuperado de: <https://mydatascope.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/>
- Medellín, B. (2015). *La importancia de contar con una Certificación.*, Pymempresario. <https://www.pymempresario.com/2015/02/la-importancia-de-contar-con-una-certificacion/>
- Mora Jiménez, L. F., & Gutiérrez Muñoz, C. C. (2021). *Desafíos de las pymes en Colombia para certificarse en gestión de calidad*. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34521/1/2021_desaf%C3%ADos_pymes_Colombia.pdf

- Martínez M. García D. Guerrero R. (2018) *Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes*. Revista espacios 39(9), 2. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html>
- Ombuena, G. J. B., Andrés, P. P., & Mars, J. A. B. (2008). *Estrategia Financiera*. El papel del consultor en la implantación del PGC., 23(252), 34–42.
- Pecunia, 7 (2008), pp. 285-311 *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua*. Universidad de León, España.
- Quintero, M. (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad en las PYMES Colombianas*. <http://hdl.handle.net/10654/13450>
- Rojas, W. O., & Uribe, R. I. P. (2010). *Efectos De La Gestión Organizacional en La Rentabilidad en Pymes: Evidencias Empíricas Y Algunas Consideraciones Teóricas*. Revista EAN, 69, 88–109. <https://doi-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/10.21158/01208160.n69.2010.518>
- Sánchez, T. P. (2018). *Costo/ beneficio en la implementación de un sistema de gestión de calidad para las pymes*. [Diplomado en sistemas de gestión de la calidad a distancia, Universidad Militar Nueva Granada]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/17469>
- Salas-Rueda, R. (2018). *Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas*. Revista Ciencia Unemi, 11(27), 8–19. <https://doi-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>
- Torres S, Ruis A, Solis O & Martínez B. (2012). *Calidad y su evolución: una revisión*, Dialnet. Dimensiones empresariales 10 (2), 100-107. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>
- Vasilevska, D., & Rivza, B. (2018). *Implementation of Quality Management in Small and Medium Enterprises: Problems and Solutions*. Engineering for Rural Development

- *International Scientific Conference*, 1072–1077. <https://doi-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/10.22616/ERDev2018.17.N116>

Vilacarla Pont, L. (2004). *El 'outsourcing' en el área de finanzas*. Harvard Deusto. Barcelona, Spain: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usta/14959?page=1>.

Decreto 2420 Anexo 2 de 2015 [con fuerza de ley]. Marco técnico normativo para los preparadores de información que conforman el grupo 2. 14 de diciembre de 2015.

Decreto 2649 de 1993 [con fuerza de ley]. Por medio de la cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. 29 de diciembre de 1993.

Decreto 410 de 1971 [con fuerza de ley]. Por el cual se expide el código de comercio. 27 de marzo de 1971.

Ley 1314 de 2009. Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. 13 de julio de 2009.

14 Anexos

Anexo A Caracterización subproceso de selección y contratación.

	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN y CONTRATACIÓN		CÓDIGO	TFC01	
			VERSIÓN	1	
			FECHA DE APROBACIÓN	31/10/2022	
			PÁGINA	1 de 3	
PROCESO	Gestión de Talento Humano				
SUBPROCESO	Selección y Contratación				
OBJETIVO	Velar por que el proceso de contratación y clima laboral sean óptimos dentro de la organización				
ALCANCE	El proceso inicia desde la publicación de una oferta laboral hasta la inducción del personal				
RESPONSABLE	Directora Administrativa				
PARTICIPANTES	- Directora Administrativa (DA) - Comunicación Interna (CI) - Director General (DG)				
	RESPONSABLE/ DIRECCIÓN / OFICINA				
	- Directora Administrativa - Cra 13 # 63 39 ofc 801				
INDICADOR					
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA		META	SEGUIMIENTO	REVISIÓN
Rotación del Personal	# De empleados que salen del trabajo durante el período de 12 meses + número real promedio de empleados durante el mismo período		1%	Semestral	Directora
Costos de rotación	Costes totales de rotación + vacante + sustitución + formación		1%	Anual	Directora
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
Plataformas de contratación y redes sociales	Información específica del cargo a contratar	Ampliar en las plataformas de contratación, el tipo de cargo, perfil de cargo, horario y contratación que está buscando la empresa.	P	Oferta abierta en la plataforma de contratación y redes sociales	Plataformas de contratación y redes sociales
Plataformas de contratación y redes sociales	Candidatos filtrados por la plataforma	Analizar los candidatos filtrados para la contratación	H	Hojas de vida de los candidatos	Comunicación interna
Directora Administrativa	Hojas de vida de los candidatos	Aprobación de perfiles para programar a entrevista	H	Hojas de vida seleccionadas	Comunicación Interna

	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN y CONTRATACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	31/10/2022
		PÁGINA	2 de 3

Comunicación interna	Hojas de vida de los candidatos	Llamadas a los candidatos para programación a entrevistas	H	Programación a entrevista	Directora Administrativa
Directora Administrativa / Comunicación interna	Candidato por entrevistar	Entrevista	H	Resultados de entrevista	Directora Administrativa / Comunicación interna
Comunicación interna	Prueba Psicotécnica	Realización de prueba psicotécnica al candidato opcionado	H	Prueba Psicotécnica resuelta	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Prueba Psicotécnica Resuelta	Analizar los resultados obtenidos	H	Prueba Psicotécnica analizada	Director General
Director General	Prueba Psicotécnica analizada y Hoja de vida de la persona a contratar	Realizar una segunda y última entrevista para conocer a la nueva persona seleccionada	V	Resultados de la entrevista.	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Contratación	- Redacción de contratación, en donde se explican las funciones y perfil de cargo de la persona que se contrató. - Explicación de Horario, salario y tipo de contrato.	V	Contrato	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Contrato	Análisis, lectura y firma del contrato	A	Contrato Firmado	Persona Contratada

RECURSOS TECNOLÓGICOS	NORMAS Y REQUISITOS LEGALES
------------------------------	------------------------------------

	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN y CONTRATACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	31/10/2022
		PÁGINA	3 de 3

• Plataformas de Contratación • Redes sociales • Programa office	• Manual de funciones • Perfil de Cargo • Reglamento interno de trabajo
--	---

VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
01	20 FEBRERO 2023	Se realizo la última actualización a la descripción de proceso y ajuste en su ciclo PHVA	YURIANA CRISTANCHO ARDILA	LUIS ALFONSO SÁNCHEZ CIFUENTES

Anexo B Caracterización Subproceso Bienestar laboral.

	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO BIENESTAR LABORAL	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	1 de 3

PROCESO	Gestión de Talento Humano
SUB PROCESOS	Bienestar Laboral
OBJETIVO	Ejecutar el plan anual de bienestar laboral e incentivos, el cual busca fortalecer y mantener un Clima Laboral favoreciendo el desempeño individual y colectivo, como respuesta a las necesidades identificadas por la organización
ALCANCE	El proceso inicia con la reunión de los directivos de la organización a fin de buscar estrategias que permitan generar el plan de bienestar e incentivos, seguido con el levantamiento del diagnóstico e identificación de las necesidades y requerimientos de los colaboradores en temas de bienestar y mejoramiento del clima laboral para realizar el Plan de bienestar, continua con la socialización ejecución y culmina con el seguimiento y evaluación del mismo.
RESPONSABLE	Directora Administrativa
PARTICIPANTES	• Directora Administrativa (DA) • Comunicación Interna (CI) • Director General (DG)
RESPONSABLE/ DIRECCIÓN / OFICINA	• Directora Administrativa • Cra 13 # 63 39 ofc 801

INDICADOR				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	SEGUIMIENTO	REVISIÓN
Cumplimiento del Plan de Bienestar	(NAE: Número de Actividades Ejecutadas /NAP: Número de Actividades Planeadas) *100	100%	Trimestral	DA

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
Directora Administrativa	Información de los colaboradores.	Establecer estrategias y acciones que garanticen la operacionalización del plan de Bienestar e incentivos, para fortalecer y mantener un Clima Laboral	P	Estrategias de Bienestar e incentivos	Colaboradores

	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO BIENESTAR LABORAL	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	2 de 3

Directora Administrativa	Necesidades, requerimientos y expectativas	levantamiento del diagnóstico de bienestar laboral para los colaboradores, a través del cual se identifican las necesidades y requerimientos y expectativas en : *Seguridad y salud. *Reconocimiento *Esparcimiento como : actividades de recreación, cultura, deporte, vivienda y celebraciones especiales entre otras. *Crecimiento y beneficios	H	Plan de Bienestar e Incentivos	Directivos
Directora Administrativa	Plan de Bienestar e Incentivos	Los directivos validan las actividades contempladas en el plan de Bienestar e Incentivos y presupuestan los gastos asociados para la ejecución del plan.	H	Presupuesto y plan labora y de incentivos aprobado	Colaboradores
Cajas de Compensación Cooperativas, financieras,	Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos	El encargado ejecuta y realiza seguimiento del plan de acuerdo a lo estipulado y aprobado a través de los proveedores para prestar servicios deportivos, culturales, recreativos, vivienda, celebración de días especiales, y reconocimientos, para los colaboradores, con programas especialmente adaptados a las necesidades. Cada actividad debe estar evaluada por los colaboradores.	H	Plan ejecutado	Colaboradores
Directora Administrativa	Evaluación de la ejecución del plan	Con base en la evaluación y los resultados obtenidos de la ejecución del plan de Bienestar e Incentivos y los indicadores establecidos se realiza el informe final que da cuenta de las oportunidades de mejora	V	Informe de ejecución del plan anual.	Directivos
Directora Administrativa / Gerente General	Informe de ejecución del plan anual.	Se elabora el plan de mejoramiento con base en los resultados del informe el cual es insumo a tener en cuenta para la siguiente vigencia, de	A	Plan de Mejoramiento	Directivos y colaboradores

	CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESO BIENESTAR LABORAL	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	3 de 3

		esta manera obtendría un mejoramiento continuo.			
--	--	---	--	--	--

RECURSOS TECNOLÓGICOS	NORMAS Y REQUISITOS LEGALES
- Plataformas de Contratación - Redes sociales - Programa office	- Reglamento interno de trabajo - Código sustantivo del trabajo - Decreto 1072 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	10 MAYO 2023	Diseño del proceso de Bienestar Laboral	Equipo de Investigación USTA	Coordinadora del SGC	Directora Administrativa.

Anexo C Caracterización Subproceso Formación y Evaluación.

	CARACTERIZACIÓN DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	1 de 6

PROCESO	Gestión de Talento Humano
SUB-PROCESO	Formación y Evaluación
OBJETIVO	Generar, coordinar y supervisar el plan de capacitación de los colaboradores fortaleciendo el manejo del conocimiento generado por la organización.
ALCANCE	El proceso comienza desde la inducción del personal y continúa con la identificación de las oportunidades de mejora en los colaboradores de los equipos de trabajo, con la capacitación de los mismos y termina con su evaluación de desempeño y mejora.
RESPONSABLE	Directora Administrativa
PARTICIPANTES	• Directora Administrativa (DA) • Comunicación Interna (CI)
RESPONSABLE/ DIRECCIÓN / OFICINA	• Directora Administrativa • Cra 13 # 63 39 ofc 801

INDICADOR				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	SEGUIMIENTO	REVISIÓN
Impacto de las capacitaciones.	(Producción del trimestre /Promedio de desempeño total de TRIFCON)*100	85%	Trimestral	DA
Cumplimiento de capacitaciones proyectadas.	(Capacitaciones realizadas en el trimestre/ Capacitaciones proyectadas al inicio del trimestre) *100	100%	Trimestral	DA
Satisfacción de los colaboradores hacia el proceso.	Promedio de satisfacción de 1-5	4	Trimestral	DA

	CARACTERIZACIÓN DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	2 de 6

INDUCCIÓN DEL PERSONAL A LA ORGANIZACIÓN Y EL PUESTO DE TRABAJO					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
Directora Administrativa	Perfil de cargo y manual de proceso de cada puesto de trabajo.	Identificar estrategias y necesidades para estructurar el plan de inducción del personal a cada puesto de trabajo de la organización de forma global y específica.	P	Plan de inducción	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Coordinador del proceso de gestión del talento humano	Plan de inducción	Gestionar y realizar las actividades señaladas en el plan de inducción del personal, presentación de la empresa por medio de un video institucional e inducción a la persona contratada al puesto de trabajo.	H	Plan ejecutado	Colaboradores
Cada colaborador	Plan de inducción asignado según el cargo del puesto	Allegar las evidencias de ejecución del plan de inducción asignado.	V	Evidencias de ejecución del plan de inducción	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Coordinador del proceso de gestión del talento humano	Evidencias de ejecución del plan de inducción	Hacer seguimiento y control de la ejecución del plan de inducción del personal.	V	Informe del funcionamiento del proceso	Directora Administrativa

	CARACTERIZACIÓN DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	3 de 6

Directora administrativa	Propuestas de mejora al proceso de plan de inducción	Realizar plan de mejora al proceso.	A	Plan de mejoramiento al proceso	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Responsable del proceso de gestión del talento humano	Actividades para mejoramiento del proceso de inducción de personal	Aplicar las propuestas de mejora al proceso con el respectivo informe de funcionamiento.	A	Informe del funcionamiento del proceso respecto al plan de mejora.	Directora Administrativa

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
Directora Administrativa	Funciones del cargo de los colaboradores con la organización, formatos de evaluación de desempeño y cronograma general del funcionamiento de la organización.	Generar y direccionar el plan trimestral del proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores en la organización.	P	Plan trimestral de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores.	Responsable del proceso de gestión del talento humano. Coordinador de cada proceso de la organización.

	CARACTERIZACIÓN DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	4 de 6

Coordinador de cada proceso de la organización.	Plan trimestral de evaluación del desempeño	Desarrollar la evaluación del desempeño laboral a cada colaborador.	H	Evaluación de desempeño laboral de cada colaborador con evidencias.	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Coordinador del proceso de gestión del talento humano	Evidencias sobre el cumplimiento del plan trimestral de evaluación del desempeño	Realizar la supervisión y documentación del proceso de evaluación de desempeño.	V	Informe del desarrollo del plan trimestral del proceso de evaluación de desempeño.	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Actividades para mejoramiento del proceso	Establecer el direccionamiento de las acciones de mejora para el proceso.	A	Plan de acciones de mejora al proceso.	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Coordinador del proceso de gestión del talento humano	Evidencias sobre el cumplimiento del plan de mejora del proceso.	Seguimiento y desarrollo del plan de mejora del proceso.	A	Informe general del desempeño del plan de mejora.	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Informe de desempeño laboral de cada colaborador verificado.	Comunicar a los responsables de los procesos y al director general sobre el desempeño global de la organización, sus puntos críticos y posibles acciones de mejora	A	Informe de desempeño del personal de la organización.	Director general y coordinadores de los procesos

	CARACTERIZACIÓN DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	5 de 6

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
Directora Administrativa Coordinadores de los procesos de la organización Directora Administrativa	Informe de desempeño del personal de la organización.	Identificar las necesidades de formación y mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la organización, para estructurar el plan de capacitaciones.	P	Plan trimestral de capacitaciones.	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Coordinador del proceso de gestión del talento humano	Plan trimestral de evaluación del desempeño	Ejecutar las actividades del plan trimestral de capacitaciones.	H	Informe del cumplimiento del plan trimestral de capacitaciones con evidencias sobre el cumplimiento del plan trimestral.	Directora Administrativa

	CARACTERIZACIÓN DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	6 de 6

Directora Administrativa	Informe del cumplimiento del plan trimestral de capacitaciones con evidencias sobre el cumplimiento del plan trimestral.	Realizar la supervisión y documentación del cumplimiento del proceso de capacitaciones.	V	Recomendaciones para mejorar el desarrollo del proceso.	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Recomendaciones para mejorar el desarrollo del proceso.	Establecer el direccionamiento de las acciones de mejora para el proceso.	A	Plan de acciones de mejora al proceso.	Coordinador del proceso de gestión del talento humano
Coordinador del proceso de gestión del talento humano	Evidencias sobre el cumplimiento del plan de mejora del proceso.	Seguimiento y desarrollo del plan de mejora del proceso.	A	Informe del desarrollo del proceso con el plan de mejora.	Directora Administrativa

RECURSOS TECNOLÓGICOS	NORMAS Y REQUISITOS LEGALES
- Plataformas de Contratación - Redes sociales - Programa office	- Reglamento interno de trabajo - Código sustantivo del trabajo - Decreto 1072 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	10 MAYO 2023	Diseño del proceso de Bienestar Laboral	Equipo de Investigación USTA	Coordinadora del SGC	Directora Administrativa.

Anexo D Caracterización subproceso de nómina.

	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE NÓMINA	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	31/10/2022
		PÁGINA	1 de 2

PROCESO	Gestión de Talento Humano
SUBPROCESO	Nómina
OBJETIVO	Gestionar la liquidación oportuna de las obligaciones laborales y de terceros asociados a la nómina del personal
ALCANCE	El proceso inicia desde la preparación de nómina, continua con el pago de la nómina a los colaboradores de la empresa y termina con la validación de información por parte del banco.
RESPONSABLE	Directora Administrativa
PARTICIPANTES	Directora Administrativa (DA)
RESPONSABLE/ DIRECCIÓN / OFICINA	- Directora Administrativa - Cra 13 # 63 39 ofc 801

INDICADOR				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	SEGUIMIENTO	REVISIÓN
Cantidad	(# Formatos de nómina aprobados / # Comprobantes de pago) * 100	100%	Mensual	Directora Administrativa

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD DEL PROCESO	CICLO PHVA	SALIDA	CLIENTE
Directora Administrativa	Información analizada para nómina	- Preparación de nómina - Calcular primas, vacaciones, liquidaciones y aportes sociales si se requiere - Programación de pagos	P	Formato de nómina verificada	Directora Administrativa
Directora Administrativa	Formato de nómina aprobada	Subir nómina electrónica a la plataforma de aportes en línea, para el pago de seguridad social de los colaboradores	H	Planilla de seguridad social pagada	Aportes en línea
Directora Administrativa	Generación de Pagos	Ingreso a la plataforma de bancos y acepta el envío de las obligaciones laborales	H	Comprobante de pago	Colaboradores

	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE NÓMINA	CÓDIGO	TFC01
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	31/10/2022
		PÁGINA	2 de 2

Directora Administrativa	Validación del comprobante de pago	Comprobante del banco certificando el pago de nómina.	V	Pago en la cuenta de los colaboradores	Colaboradores
Directora Administrativa	Información del comprobante de pago	Atender novedades presentadas en las inconsistencias de los pagos efectuados	A	Emitir información de alcance a la nómina	Directora Administrativa

RECURSOS TECNOLÓGICAS	NORMAS Y REQUISITOS LEGALES
- Aportes en Línea - Plataforma Bancaria - Excel	Reglamento interno de trabajo

VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
01	20 FEBRERO 2023	Se realizó la última actualización a la descripción de proceso y ajuste en su ciclo PHVA	YURIANA CRISTANCHO ARDILA	LUIS ALFONSO SÁNCHEZ CIFUENTES

Anexo E Gestión por Competencias.



Presentado por
Laura Sanchez
Rafael Alape
Sandra Alvarado

Estado Actual		
ITEMS	ACTIVIDADES	TIPO DE LIDERZGO
Promoveer la adopción del cultura organizacional	• se promueve mediante una agenda institucional, la cual se entrega a los colaboradores una vez ingresan y es socializada . • Existe la divulgación por medio de la pagina web, se puede mejorar la divulgación de la pagina • Mediante las capacitaciones se profundiza la cultura organizacional	<u>Liderazgo Afiliativo</u>
Crear un ambito interno, en el que las personas se comprometan con los objetivos de la organización	• Se realiza incentivos a través de la captación de los clientes. • Apoyo colaborativo	<u>Liderazgo Formativo</u>
Alentar y respaldar a los directores en los niveles apropiados a promover y mantener la unidad de propósito y la dirección según las establece la alta dirección	• Mantener un plan de trabajo armónico con el quehacer de la organización en pro de su propósito	<u>Liderazgo visionario</u>

ANÁLISIS DE CARGO: Directora Administrativa		Código: ADC - TFC
		Revisión: 0
		Fecha de Revisión:
DATOS GENERALES Y CORPORATIVOS		
PUESTO DE TRABAJO	Directora Administrativa	
ÁREA	Administrativa	
OBJETIVOS DEL CARGO	Coordinar, revisar y apoyar a las diferentes áreas de la compañía especialmente el área administrativa y financiera para el óptimo funcionamiento en la organización	
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA		
DIRECTOR GENERAL OUTSORCING CONTABLE GERENTE DE AUDITORIA DIRECTORA ADMINISTRATIVA		
FUNCIONES Y ACTIVIDADES POR DESARROLLAR		
1	Revisión de contratos con apoyo de su equipo	
2	Apoyar a la Gerencia General en todos los requerimientos o solicitudes	
3	Revisión de las liquidaciones de nómina de los colaboradores.	
4	Revisión de los informes mensuales contables y administrativos	
5	Vigilar que la contabilidad de la empresa se lleve de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.	
6	Liderar los procesos de selección de personal	
7	Gestionar el pago a proveedores y funcionarios	
8	Utilizar toda herramienta ofimática que se requiera para el desarrollo de las actividades laborales.	
9	Brindar soporte a las demás áreas de la organización.	
10	Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo.	
11	Cumplir con las Normas y Políticas de la Empresa.	
COMPETENCIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO		
EDUCACIÓN	Profesional con título universitario	
FORMACIÓN ADICIONAL	Seminarios, diplomados o cursos en administración	
EXPERIENCIA REQUERIDA	2 a 5 años	
COMPETENCIAS	Comunicación Asertiva	
	Trabajo en Equipo	
	Empatía	
	Capacidad de relacionarse con los demás	
	Honestidad	
	Prudencia	
	Respeto	

PROPUESTA PLAN DE COMUNICACIONES TRIFCON ASESORES SAS						Código: Vigencia: Fecha de Revisión:
COMPONENTE	ASPECTO A COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN LE COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	REGISTRO
Comunicación Organizacional	Mapa de procesos	coordinador del sistema de gestion de calidad	Partes interesadas. Publico en general.	Permanementement	Divulgación a través de los medios digitales (pagina Web y redes sociales)	Pagina Web OneDrive Cartelera
	procesos y procedimientos	coordinador del sistema de gestion de calidad	Colaboradores	Permanementement	* Diseño de un manual de identidad visual que permita armonizar los lineamientos sobre el uso de la imagen institucional y establecer criterios de presencia y manejo de la imagen corporativa, tratamiento gráfico y audiovisual. * Divulgación a través de los medios digitales internos * Socialización en reuniones de trabajo con los colaboradores * Programas de capacitación y actualización para los colaboradores	OneDrive -Actas de Reunión
	Misión, visión y objetivos de la empresa .	Director General, Gerente de Auditoria, Directora administrativa y financiera y Coordinador SGC	Público en general: - Clientes - Colaboradores - Futuros clientes - Proveedores de servicios	Permanementement	* Publicación a través de medios electrónicos (pagina Web y redes sociales) * Actualización de información en los sistemas de información de la empresa * Socialización a través de los diferentes eventos Corporativos	Pagina Web OneDrive Cartelera Agendas Brochure - Misión y Visión - Objetivos.
	Manual de funciones, Código de Etica, SSSGT Plan de Capacitaciones	Directora administrativa y financiera Coordinador SGC	Colaboradores	Permanementement y periodica de acuerdo al cronograma de capacitación	Publicación a través de medios electrónicos.	OneDrive actas de reunión Manuales de Funciones Codigo de etica
Comunicación Informativa	Cargos Vacantes	Director General, Directora administrativa y financiera	Público en general: - Clientes - Colaboradores - Futuros clientes - Proveedores de servicios	Cuando aplique	Divulgación a través de los medios digitales Socialización en reuniones de trabajo con los colaboradores Ruedas de Negocios	Pagina Web Redes sociales
	Presentación de Productos y servicios	Director General, Directora administrativa y financiera	Público en general: - Clientes - Colaboradores - Futuros clientes - Proveedores de servicios	Permanementement	Divulgación a través de los medios digitales Socialización en reuniones de trabajo con los colaboradores Ruedas de Negocios	Pagina Web Redes sociales OneDrive Brochure
	Nuevos productos y servicios	Director General, Gerente de Auditoria, Directora administrativa	Público en general: - Clientes - Colaboradores - Futuros clientes - Proveedores de servicios	Permanementement	Divulgación a través de los medios digitales Socialización en reuniones de trabajo con los colaboradores Ruedas de Negocios	Pagina Web Redes sociales OneDrive Brochure

PROPUESTA PLAN DE BIENESTAR						Código: Vigencia: Fecha de Revisión: Página: 1/2
OBJETIVO : Generar espacios de bienestar e incentivos en la organización que permita fortalecer el clima						
ESTRATEGIAS	DESCIPCION DE LA ESTRATEGIA	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FRECUENCIA	LLUGAR A DESARROLLAR	RECURSOS PRESUPUESTADOS	RESPONSABLE
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	ACONDICIONAMIENTOS FISICOS EN DEPORTES SELECCIONADOS	1				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
		2				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE INTEGRACION	FECHAS ESPECIALES (CUMPLEAÑOS, DIA DEL PADRE Y MADRE,MUJER , AMOR Y AMISTAD,FAMILIA Y FESTIVIDADES DE FIN DE AÑO)	1				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
		2				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
PLAN DE INCENTIVOS	ACTIVIDADES O INCENTIVOS POR DESEMPEÑO LABORAL	1				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
PROTECCION Y SERVICIOS SOCIALES	ESTUDIO SALUD VIVIENDA	1				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
		2				DIRECTORA ADMINISTRATIVA
		3				DIRECTORA ADMINISTRATIVA

PROPUESTA PLAN DE BIENESTAR													Código: Vigencia: Fecha de Revisión: Página: 2/2		
OBJETIVO : Generar espacios de bienestar e incentivos en la organización que permita fortalecer el clima															
CRONOGRAMA													SEGUIMIENTO		
ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	REALIZADA LA ACTIVIDAD	RECURSOS INVERTIDOS	OBSERVACIONES	

PLAN DE CAPACITACIÓN													Código: Vigencia: Fecha de Revisión:
Objetivo:Realizar la planeacion de las capacitaciones a desarrollar durante la vigencia, en pro del fortalecimiento de las capacidades laborales y de conducta.													Fecha de Revisión:
CAPACITACIÓN A DESARROLLAR	MESES												Seguimiento / observaciones
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
Seminario: Planeamiento estratégico	x						x						
Conferencia: Cultura Organizacional		x						x					
Taller: Relaciones Humanas			x						x				
Cursos: Organización del Tiempo				x						x			
Seminario: Clima Laboral					x						x		
Conferencia: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo						x						x	
Cursos : Actualización de Normativa vigente (contadores) Según su actualización													

FORMATO DE CONCERTACIÓN DE COMPROMISOS LABORALES FUNCIONALES Y COMPORTAMENTALES											Código:	
											Vigencia:	
											Fecha de Revisión:	
OBJETIVOS: Concertar con el colaborador los compromisos a evaluar durante la vigencia.												
PERIODO EVALUACIÓN	DÍA	MES	AÑO	AL	DÍA	MES	AÑO	TOTAL DÍAS	FECHA DE CONCERTACIÓN DE COMPROMISOS	DÍA	MES	AÑO
I. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADO.												
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN			PRIMER APELLIDO				SEGUNDO APELLIDO				
PRIMER NOMBRE				OTROS NOMBRES				NIVEL JERÁRQUICO				
PROCESO AL QUE PERTENECE EL EVALUADO												
DENOMINACIÓN DEL CARGO												
PRÓPOSITO DEL CARGO												
II. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR												
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN			PRIMER APELLIDO				SEGUNDO APELLIDO				
PRIMER NOMBRE				OTROS NOMBRES				NIVEL JERÁRQUICO				
PROCESO AL QUE PERTENECE EL EVALUADOR												
DENOMINACIÓN DEL CARGO												
III. CONCERTACIÓN DE COMPROMISOS FUNCIONALES												
											PESO PORCENTUAL	
IV. CONCERTACIÓN DE COMPROMISO COMPORTAMENTALES												
N°												
1												
2												
3												
4												
5												

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL										Código: Vigencia: Fecha de Revisión:			
Objetivo:					Evaluar el desempeño laboral de los empleados vinculados a la empresa								
Alcance:					Inicia por la identificación del empleado a evaluar , continua con el proposito del Empleo se identifican las características a evaluar (compromisos) y finaliza con la notificación de la calificación e implementación de plan de mejoramiento si aplica.								
PERIODO EVALUACIÓN	DÍA	MES	AÑO	AL	DÍA	MES	AÑO	TOTAL DÍAS	FECHA DE EVALUACIÓN	DÍA	MES	AÑO	
I. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADO.													
TIPO DE DOCUMENTO		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN			PRIMER APELLIDO				SEGUNDO APELLIDO				
PRIMER NOMBRE					OTROS NOMBRES				NIVEL JERÁRQUICO				
PROCESO AL QUE PERTENECE EL EVALUADO													
DENOMINACIÓN DEL CARGO													
PRÓPOSITO DEL CARGO													
II. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR													
TIPO DE DOCUMENTO		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN			PRIMER APELLIDO				SEGUNDO APELLIDO				
PRIMER NOMBRE					OTROS NOMBRES				NIVEL JERÁRQUICO				
PROCESO AL QUE PERTENECE EL EVALUADO													
DENOMINACIÓN DEL CARGO													
III. RESULTADO CONSOLIDADO													
EVALUACIÓN DE COMPROMISOS								CALIFICACIÓN		PORCENTAJE		TOTAL	
										CALIFICACIÓN DEFINITIVA			
										NIVEL			
IV. NOTIFICACIÓN													
NOMBRE EVALUADO					NOMBRE EVALUADOR								
FIRMA EVALUADO					FIRMA EVALUADOR								
FECHA NOTIFICACIÓN													

Anexo F Matriz de riesgos GTH

PROPUESTA DE MATRIZ DE RIESGOS PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO														Código AOC - TFC				Revisión: 0				Fecha de Revisión: 2024/04/24			
Subproceso	Responsable	Descripción del riesgo	Valoración del			Descripción del control	Registro del control	Valoración del Riesgo			Acciones preventivas	¿Se cuenta con evidencia de la ejecución del control para el primer trimestre del	Observaciones frente a la ejecución del control por parte del	Seguimiento											
			Probabilidad	Impacto del riesgo	Nivel del riesgo			Probabilidad del Riesgo	Impacto del Riesgo	Nivel del Riesgo				Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
Bienestar laboral	Coordinadora de gestión de talento humano.	Incumplimiento de las actividades del plan de Bienestar				Realizar seguimiento a pna de Bienestar con una periodicidad Bimensual	Plan Bienestar - columna de seguimiento					N/A	N/A												
Bienestar laboral	Coordinadora de gestión de talento humano.	No aseguramiento de los recursos para la ejecución del plan				Crear la partida y destinar el recurso al Bienestar Laboral en cada vigencia	verificación de los estados financieros conforme a la ejecución del plan					N/A	N/A												
Nómina	Coordinadora de gestión de talento humano.	No calcular bien el pago de los salarios	1	2		Revisar y confirmar antes de realizar el pago, que el valor sea el correcto	Tener claras las planillas de pago y el soporte del valor a pagar aprobado por la Directora administrativa					N/A	N/A												
Nómina	Coordinadora de gestión de talento humano.	El pago inoportuno de las obligaciones laborales en las fechas establecidas por la empresa	1	2		Realizar la preparación de la nómina días antes al pago y programar en la plataforma bancaria dicho pago	Incluir el desprendible de pago y la validación del banco que el pago se programe con éxito					N/A	N/A												
Selección y contratación	Coordinadora de gestión de talento humano.	Contratación de personas que no cumplan con el perfil que se está buscando	3	3		Analizar el perfil del cargo y análisis de cargo para la contratación del colaborador y no salirse de los requisitos previamente establecidos por la organización	Especificar en la oferta laboral los requisitos mínimos para aplicar al cargo que se está contratando y dejar un archivo con las vacantes a publicar					N/A	N/A	Re											
Selección y contratación	Coordinadora de gestión de talento humano.	Retrasos en los tiempos estipulados para la legalización del contrato	1	2		Retrasos en el inicio de la prestación del servicio	Seguimiento estricto al cronograma de actividades de la respectiva solicitud y respuesta oportuna a las inquietudes presentadas por los proponentes.					N/A	N/A												
Formación y Evaluación	Coordinadora de gestión de talento humano.	No cumplimiento oportuno del plan trimestral de inducción, evaluación y capacitación.				Las actividades se establecen en un cronograma mediante el cual se confirma el cumplimiento de las mismas.	La coordinadora del proceso de gestión de talento humano, realiza el informe con las evidencias donde se observa el cumplimiento del plan trimestral.					N/A	N/A												
Formación y Evaluación	Coordinadora de gestión de talento humano.	No cumplimiento de las actividades asignadas por parte de los colaboradores.				Mediante análisis del cargo y perfil, se confirma el cumplimiento de las actividades asignadas a los colaboradores de la organización.	La coordinadora del proceso de gestión de talento humano, incluye el registro con el análisis correspondiente de la lista de chequeo en el informe del cumplimiento del plan trimestral.					N/A	N/A												

MATRIZ DE PROBABILIDAD			
Criterios para calificar la probabilidad			
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de circunstancias	Más de 1 vez cada 2 meses
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de circunstancias	Al menos 2 vez en los últimos 6 meses
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 6 meses
2	Improbable	El evento podrá ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en el año
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en algunas circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se ha presentado en el último año

		MAPA DE CALOR							
Probabilidad de ocurrencia	Casi Seguro						Extremo		
	Probable						Alto		
	Posible						Moderado		
	Improbable						Bajo		
	Rara vez								
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico			
		Impacto							

PROPUESTA PARA EL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO
DE GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN LA EMPRESA
TRIFCON ASESORES S.A.S.
BAJO LOS CRITERIOS DE LOS
NUMERALES 7.1.2, 7.2 Y 7.3 DE
LA NORMA ISO 9001:20015

Presentado por

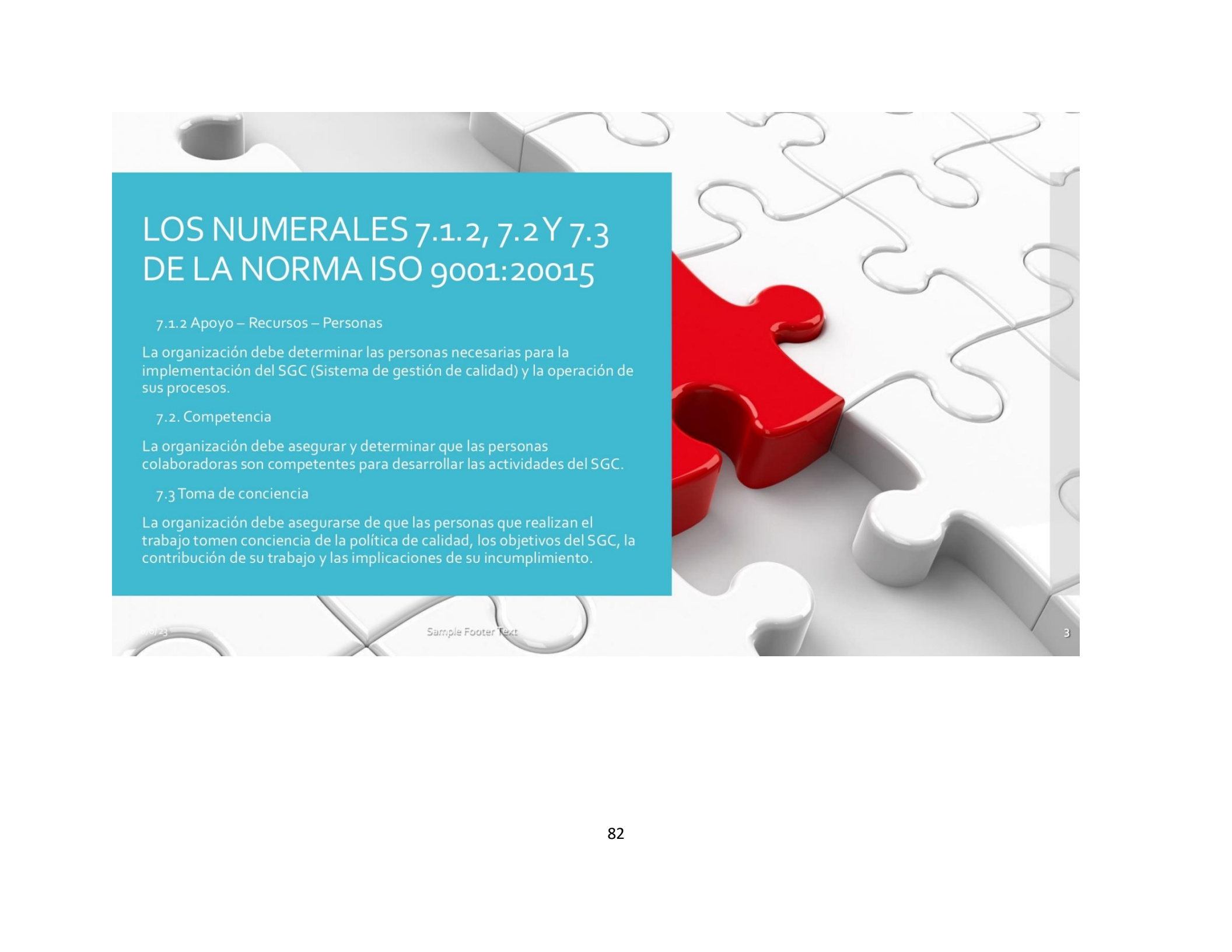
Laura Sánchez
Rafael Alape
Sandra Alvarado

Junio 2023

Debido a la alta rotación de personal desde el año 2018 a 2022, se evidenció que en los últimos cuatro años el promedio de personal que se ha retirado es del 32% , el histograma evidencia el porcentaje de retiros que se está viviendo en la empresa, permitiendo observar que en los últimos 6 meses fue en donde se presentó la mayor cantidad de retiros en la organización, lo que se traduce en sobrecarga laboral para las personas que continúan con sus labores en **Trifcon Asesores S.A.S.**

AÑO	PROMEDIO PERSONAL	RETIRO/PERSONAS	PORCENTAJE
2018	5	1	20%
2019	6	2	33%
2021	8	1	13%
2022	8	5	63%
		TOTAL	32%

¿Qué propuesta sería la más adecuada para mejorar el proceso de Gestión del Talento Humano y fortalecer la estabilidad laboral en la empresa **Trifcon Asesores S.A.S.** basados en los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:2015?



LOS NUMERALES 7.1.2, 7.2 Y 7.3 DE LA NORMA ISO 9001:20015

7.1.2 Apoyo – Recursos – Personas

La organización debe determinar las personas necesarias para la implementación del SGC (Sistema de gestión de calidad) y la operación de sus procesos.

7.2. Competencia

La organización debe asegurar y determinar que las personas colaboradoras son competentes para desarrollar las actividades del SGC.

7.3 Toma de conciencia

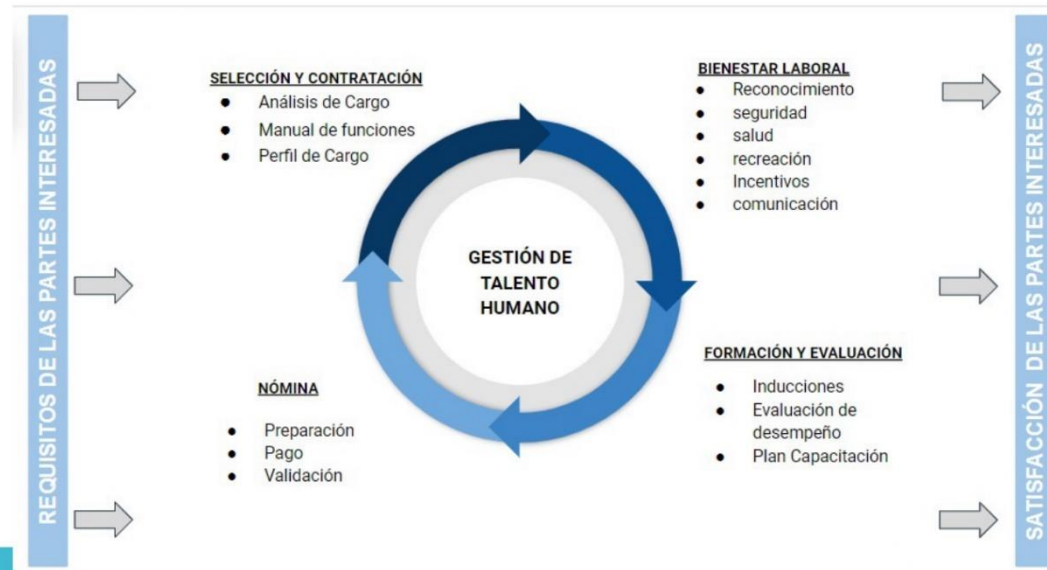
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de la política de calidad, los objetivos del SGC, la contribución de su trabajo y las implicaciones de su incumplimiento.

Conclusiones del diagnostico de la organización

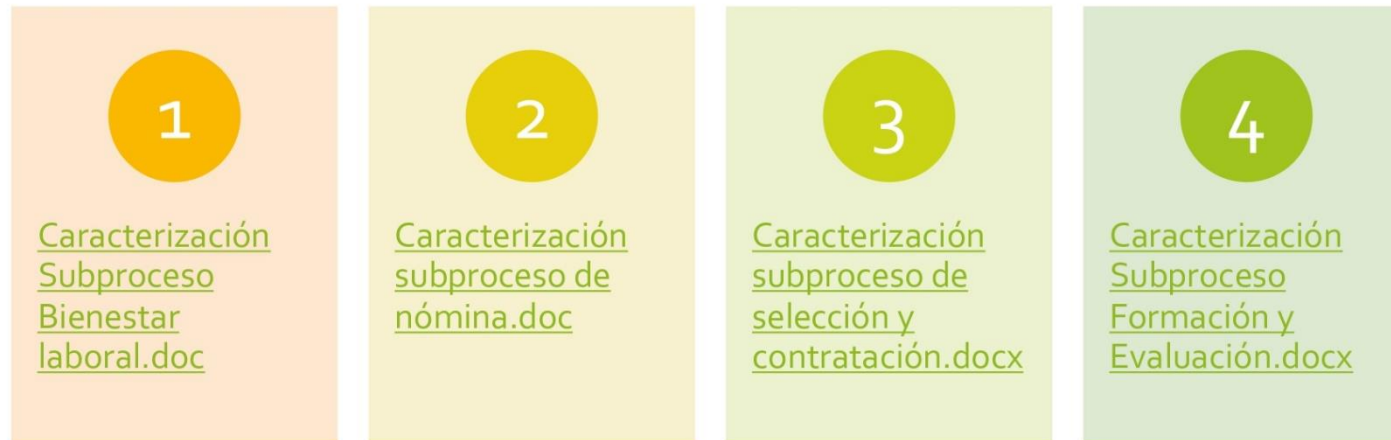
- A partir de la información recolectada para el diagnostico de la organización, se analizo la problemática de la selección de personal y se identifica lo siguiente
- Desde el 2018 hasta mediados del 2019, la organización no contaba con requisitos específicos para los cargos requeridos, el método de selección era subjetivo, lo cual no permitía realizar un adecuado reclutamiento, así mismo no se validaban de manera previa los requisitos mínimos del cargo
- Los retiros de los colaboradores no son tratados al interior de la empresa con actividades que permitan contrarrestar los retiros y así fortalecer la permanecía de los colaboradores.

Conclusiones del diagnostico de la organización

- **PROCESO DE TALENTO HUMANO:** La organización identifica dentro de su mapa de procesos el proceso de Talento Humano, sin embargo, no se tiene caracterizado.
- **SELECCIÓN DE PERSONAL:** La organización tiene claro el cómo realizar la selección del personal, sin embargo, no tiene documentado el proceso lo que dificulta tener una trazabilidad y medición de la eficiencia de este.
- **CONTRATACIÓN:** La organización no cuenta con un procedimiento que permita identificar puntos críticos, fallas en el proceso de esta manera evitar reprocesos.
- **CAPACITACIONES:** La organización realiza capacitaciones a sus colaboradores, no obstante, no se cuenta con la documentación del plan de capacitación donde se evidencia una planeación, ejecución, seguimiento y evaluación al mismo, que permita evidenciar mejoras al mismo.
- **BIENESTAR:** La Organización desarrolla actividades en pro al bienestar de sus colaboradores no obstante, a lo anterior, la organización no cuenta con la documentación de los mismo, lo que dificulta realizar el análisis, seguimiento a los planes definidos.
- **EVALUACIÓN:** La organización no realiza evaluación a los colaboradores.



Mapa del proceso Gestión del Talento Humano



Caracterización de los subprocesos del Proceso de Gestión del Talento Humano

Herramientas del Proceso de Evaluación y Formación del Talento Humano



Administración de los riesgos del proceso

[Gestión por Competencias..xlsx](#)



[Matriz de riesgos del proceso de gestión del talento humano.xlsx](#)



Optimizar los procesos



Mejorar fidelización de los colaboradores



Control y mejora continua del proceso



Estandarización de los formatos de documentación

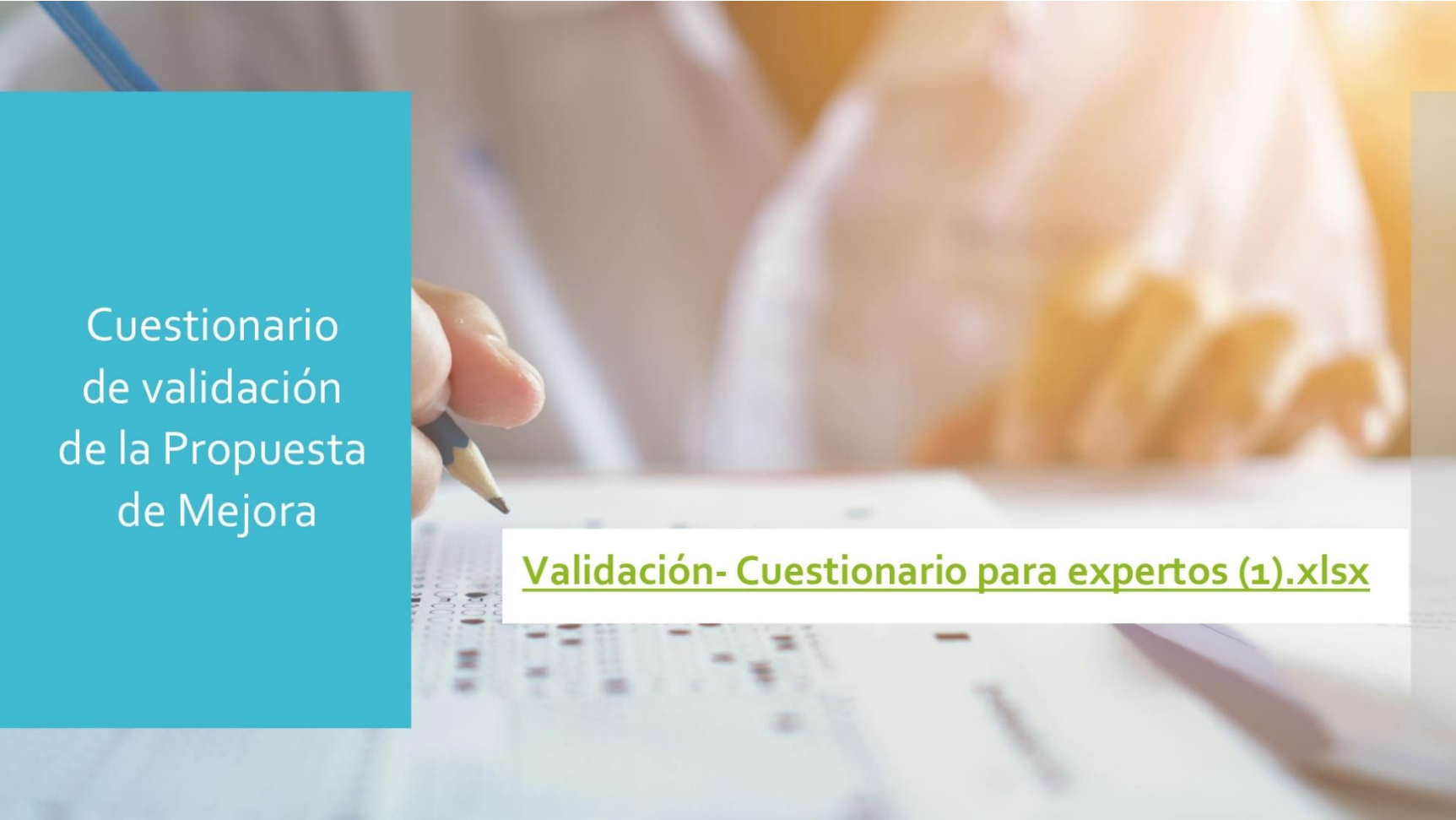


Identificar y secuenciar las actividades necesarias para el desarrollo de los procesos con sus respectivos responsables



Fortalecer los beneficios para los colaboradores de la organización

Beneficios de
implementar la
propuesta de
mejora en la
organización.



Cuestionario
de validación
de la Propuesta
de Mejora

[Validación- Cuestionario para expertos \(1\).xlsx](#)

Anexo H Cuestionarios de validación respondidos por los directivos de Trifcon.

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN						
Objetivo: Validar la Propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015						
De acuerdo a sus conocimientos y experiencia en gestión integral, agradecemos su amable colaboración de responder las siguientes preguntas, marcando con el número (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo						
Este instrumento es basado en Rodríguez-Rojas, Y. (2017)						
CRITERIO	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES ESPECÍFICAS
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ítems asociados a la CLARIDAD						
1	La estructura presentada muestra coherencia para la implementación del proceso de mejora en su Organización.				X	N/A
2	El desarrollo de la propuesta es entendible.		X			N/A
3	Es comprensible la denominación de los requisitos descritos.				X	N/A
4	Los requisitos que deben ser cumplidos, son claros para su implementación.				X	N/A
Ítems asociados a la PERTINENCIA						
5	Es suficiente la profundidad de la información.			X		N/A
6	Según la Norma ISO 9001:2015 los numerales (7.1.2, 7.2 y 7.3), cumplen con los requisitos del SGC que deben cumplirse en su empresa.			X		N/A
7	La propuesta cuenta con una clara socialización por parte del grupo investigador, para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad				X	N/A
8	Las actividades propuestas son aptas para lograr el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad				X	N/A
Ítems asociados a la APLICABILIDAD						
9	La propuesta es aplicable y se adapta a las necesidades de su empresa			X		N/A
10	La propuesta requiere aplicación por parte del personal competente.				X	N/A
11	La metodología es de fácil aplicación por parte del personal de la organización			X		N/A
12	El grupo investigador, proporciona a la organización información confiable para la toma de decisiones orientadas a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad				X	N/A
OBSERVACIONES GENERALES						
Después de la presentación por parte del equipo investigador a la empresa Trifcon Asesores S.A.S. se pudo obtener una buena comprensión del proceso de mejora para la organización						
SUGERENCIAS						
N/A						
DIRECTORA ADMINISTRATIVA	FORMACIÓN					
	FORMACIÓN ACADEMICA		EXPERIENCIA			
Yuriana Crisnacho Ardila	Profesional en mercadeo y publicidad con diplomado en gerencia en Talento Humano		5 años			
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	4 de junio de 2023					

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN						
Objetivo: Validar la Propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015						
De acuerdo a sus conocimientos y experticia en gestión integral, agradecemos su amable colaboración de responder las siguientes preguntas, marcando con el número (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo						
Este instrumento es basado en Rodríguez-Rojas, Y. (2017)						
CRITERIO	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES ESPECÍFICAS
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
ítems asociados a la CLARIDAD						
1	La estructura presentada muestra coherencia para la implementación del proceso de mejora en su Organización.			X		
2	El desarrollo de la propuesta es entendible.				X	
3	Es comprensible la denominación de los requisitos descritos.				X	
4	Los requisitos que deben ser cumplidos, son claros para su implementación.		X			
ítems asociados a la PERTINENCIA						
5	Es suficiente la profundidad de la información.				X	
6	Según la Norma ISO 9001:2015 los numerales (7.1.2, 7.2 y 7.3), cumplen con los requisitos del SGC que deben cumplirse en su empresa.				X	
7	La propuesta cuenta con una clara socialización por parte del grupo investigador, para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad				X	
8	Las actividades propuestas son aptas para lograr el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad				X	
ítems asociados a la APLICABILIDAD						
9	La propuesta es aplicable y se adapta a las necesidades de su empresa				X	
10	La propuesta requiere aplicación por parte del personal competente.				X	
11	La metodología es de fácil aplicación por parte del personal de la organización		X			

12	El grupo investigador, proporciona a la organización información confiable para la toma de decisiones orientadas a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad					X	
OBSERVACIONES GENERALES							
Después de la explicación por parte del grupo investigador como director general, puedo evidenciar que la propuesta planteada, es fácil de entender y aplicable para mi empresa. Lo que más me gusta es que vamos a empezar a evidenciar cambios en nuestra Compañía.							
SUGERENCIAS							
DIRECTORA ADMINISTRATIVA		FORMACIÓN					
		FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA			
Luis Alfonso Sánchez Crisanchó		Profesional en Contaduría pública con especialización en Normas Internacionales NIIF		8 años			
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:		7 de junio de 2023					

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN						
Objetivo: Validar la Propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión del talento humano en la empresa TRIFCON ASESORES S.A.S. Bajo los criterios de los numerales 7.1.2, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:20015						
De acuerdo a sus conocimientos y experticia en gestión integral, agradecemos su amable colaboración de responder las siguientes preguntas, marcando con el número (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo						
Este instrumento es basado en Rodríguez-Rojas, Y. (2017)						
CRITERIO	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES ESPECÍFICAS
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ítems asociados a la CLARIDAD						
1	La estructura presentada muestra coherencia para la implementación del proceso de mejora en su Organización.			X		
2	El desarrollo de la propuesta es entendible.			X		
3	Es comprensible la denominación de los requisitos descritos.				X	
4	Los requisitos que deben ser cumplidos, son claros para su implementación.			X		
Ítems asociados a la PERTINENCIA						
5	Es suficiente la profundidad de la información.				X	
6	Según la Norma ISO 9001:2015 los numerales (7.1.2, 7.2 y 7.3), cumplen con los requisitos del SGC que deben cumplirse en su empresa.				X	
7	La propuesta cuenta con una clara socialización por parte del grupo investigador, para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad			X		
8	Las actividades propuestas son aptas para lograr el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad			X		
Ítems asociados a la APLICABILIDAD						
9	La propuesta es aplicable y se adapta a las necesidades de su empresa				X	
10	La propuesta requiere aplicación por parte del personal competente.				X	
11	La metodología es de fácil aplicación por parte del personal de la organización			X		

12	El grupo investigador, proporciona a la organización información confiable para la toma de decisiones orientadas a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad				X		
OBSERVACIONES GENERALES							
SUGERENCIAS							
DIRECTORA ADMINISTRATIVA		FORMACIÓN					
		FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA				
Laura Moreno		Profesional en comunicación interna		3 años			
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:		7 de junio de 2023					