Propuesta de Implementación al Sistema de Talento Humano en la

“Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S Nivel 1”

Yenny Maritza Chaparro Avila

Deisy Brigithe Avila Ariza

Proyecto de grado, Fundación universitaria Compensar.

Luz Adriana Restrepo Cardenas

29 de mayo de 2024



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE TALENTO HUMANO EN LA "AGENCIA DE ADUANAS SCHRYVER DE COLOMBIA S.A.S NIVEL 1"

AUTORES:

YENNY MARITZA CHAPARRO AVILA

DEISY BRIGITHE AVILA ARIZA

PRESENTADAS PARA ADOPTAR EL TÍTULO DE:

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTOR:

LUZ ADRIANA RESTREPO CARDENAS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMPENSAR

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Bogotá D.C

30 de mayo de 2024

Agradecimientos:

El desarrollo y resultado de este gran trabajo de investigación fue posible, gracias al apoyo instructivo y profesional de nuestra tutora Luz Adriana Restrepo Cárdenas, quien nos brindó la guía para enfocarnos en el proceso de investigación, cuya guía nos permitía mejorar día a día en el proceso de aprendizaje, además queremos agradecer a la Fundación Universitaria Compensar, por la oportunidad educativa que nos brindaron en la ejecución de esta importante carrera.

Finalmente agradecemos a nuestras familias que han sido un apoyo incondicional en este arduo proceso educativo, cumpliendo hoy el sueño de ser profesionales.

Declaración

Los autores certifican que el presente trabajo es de su autoría, para su elaboración se han respetado las normas de citación tipo APA, de fuentes textuales y de parafraseo de la misma forma que las citas de citas y se declara que ninguna copia textual supera las 400 palabras. Por tanto, no se ha incurrido en ninguna forma de plagio, ni por similitud ni por identidad. Los autores son responsables del contenido y de los juicios y opiniones emitidas.

Se autoriza a los interesados a consultar y reproducir parcialmente el contenido del trabajo de investigación titulado Propuesta de Implementación Sistema de Recursos Humanos en la Empresa, Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S Nivel 2, siempre que se haga la respectiva cita bibliográfica que dé crédito al trabajo, sus autores y otros.

Autores:

_____ _____

Jenny Maritza Chaparro Avila Deisy Brigithe Avila Ariza

Tutor:

_____

Luz Adriana Restrepo Cardenas

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE TALENTO HUMANO EN LA "AGENCIA DE ADUANAS SCHRYVER DE COLOMBIA S.A.S NIVEL 1"

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 12

2. MARCO TEÓRICO 15

3. MARCO CONCEPTUAL 16

4. MARCO LEGAL 18

5. MARCO METODOLÓGICO 19

5.1. Enfoque de la investigación: 20
5.2. Alcance de la Investigación 20
5.3. Diseño de la Investigación 20
5.4. Variable principal: 21

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 21

6.1. La metodología de investigación probabilística 21
6.2. Diseño 22
6.3. Población y Muestra: 22
6.4. Recolección de datos: 22
6.5. Análisis de datos: 23

7. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 23

7.1. Descripción Del Problema 23
7.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN. 25

8. JUSTIFICACIÓN 25

9. OBJETIVO GENERAL 26

9.1. Objetivos Específicos 26

10. PROPUESTA DE DESARROLLO PROCESOS DE CONTRATACIÓN 27

10.1. Perfiles y cargos propuestos a la empresa 27

10.2. Organigrama 30
10.3. Manual de funciones 31
10.4. Flujograma de talento Humano 41
10.5. Selección y Contratación Del Personal 42
10.7. Proceso de Selección y Contratación 47
10.7.1. Inducción y Reinducción 49
10.7.2. Seguimiento de Trabajadores 49
11. PROPUESTA EN PROCESOS DE ADMINISTRACTIÓN DE RECURSOS HUMANOS 60
11.1. Control de Permisos 60
11.2. Solicitud de Vacaciones 61
11.3. Cargos Críticos 63
12. PROPUESTA AREA DE BIENESTAR. 65
12.1. Introducción 65
12.2. Actividades propuestas 67
12.3. Seguridad y Salud en el Trabajo 69
12.4. Capacitación y formación 72
13. CLIMA ORGANIZACIONAL 74
14. EVALUACION DE DESEMPEÑO 76
14.1. Método para la evaluación del desempeño 77
14.2. Escala de evaluación: 78
14.3. Propuesta de indicadores de desempeño 79
CONCLUSIONES 82
REFERENCIAS. 84

Ilustración 1 Factores que incluyen en el clima laboral 74
Ilustración 2: Encuesta de satisfacción al cliente 79

Tabla 1: Propuesta de organigrama 30

Tabla 2: Manual de funciones gerente general 31

Tabla 3: Manual de funciones de director de operaciones 32

Tabla 4: Manual de funciones de coordinador de operaciones 33

Tabla 5: Manual de funciones de Analista contable 34

Tabla 6: Manual de funciones de Auxiliar de Operaciones 35

Tabla 7: Manual de funciones de tramitador aduanero 36

Tabla 8: Manual de funciones del ingeniero de sistemas 37

Tabla 9: Manual de funciones director de talento humano 38

Tabla 10: Manual de funciones de coordinador de seguridad y salud en el trabajo 39

Tabla 11: Manual de funciones Aux. Admon, RRHH Y Nomina 40

Tabla 12: Propuesta de flujograma 41

Tabla 13: formato de entrevistas 51

Tabla 14: remisión de exámenes médicos. 55

Tabla 15: verificación de referencias 56

Tabla 16: Lista de chequeo de personal, para el archivo de folders por cada colaborador. 57

Tabla 17 Acta de entrega de carnet. 59

Tabla 18: Solicitud de permisos. 60

Tabla 19: Solicitud de vacaciones o compensatorio de vacaciones pendientes 62

Tabla 20: Estudio de seguridad 64

Tabla 21: Tipos de Riesgos SG-SST No 5 70

Tabla 22: Entrega de Elementos de protección personal 72

Tabla 23: Control capacitaciones 73

Tabla 24. Planilla de evaluación de desempeño 78

Resumen

La gestión eficaz de los recursos humanos es un pilar fundamental para el éxito de la compañía, especialmente en un entorno empresarial dinámico y competitivo. Esta gestión no solo se enfoca en la contratación del personal adecuado, sino también en el desarrollo continuo de las habilidades, la capacitación y la motivación de los empleados.

Es esencial equilibrar los intereses tanto personales como organizacionales para garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo. En los últimos años, se ha visto una evolución en los métodos utilizados por las empresas en materia de gestión del talento humano, con un enfoque creciente en el bienestar y el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

En Colombia, el crecimiento significativo de la industria ha llevado a un mayor reconocimiento de la importancia del trato con los empleados y la creación de una cultura organizacional responsable. Esto se traduce en un mejor desempeño de los trabajadores y una mayor claridad en las competencias necesarias para alcanzar el éxito empresarial.

El desarrollo de este proyecto se fundamenta en una investigación cualitativa, que permite obtener una visión profunda de las necesidades de gestión de recursos humanos en la empresa. Esto facilita un análisis exhaustivo que orienta el diseño e implementación del área de recursos humanos. Parte integral de este proceso es la selección de un software adecuado, una herramienta tecnológica diseñada para gestionar y automatizar los procesos relacionados con la gestión del talento humano.

Según López (2019), una gestión efectiva del talento humano se traduce en un mejor desempeño laboral, mayor satisfacción del cliente interno y el logro de los objetivos establecidos,

lo que impacta positivamente en los resultados operativos y financieros de la organización. Por lo tanto, el objetivo principal de este proyecto es mejorar la gestión humana, optimizando procesos clave como el reclutamiento, la selección, la seguridad social y la implementación de políticas de bienestar.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, productividad, enfoque estratégico, bienestar laboral.

Summary

Effective human resources management is a fundamental cornerstone of business success, especially in a dynamic and competitive business environment. This management focuses not only on hiring the right people, but also on the continuous skills development, training and motivation of employees. It is essential to balance both personal and organizational interests to ensure a healthy and productive work environment. In recent years, there has been an evolution in the methods used by companies in human resources management, with an increasing focus on the well-being and professional and personal development of employees.

In Colombia, the significant growth of the industry has led to increased recognition of the importance of dealing with employees and the creation of a responsible organizational culture. This translates into improved employee performance and greater clarity in the competencies needed to achieve business success.

The development of this project is based on qualitative research, which provides a deep insight into the human resources management needs of the company. This facilitates an exhaustive analysis that guides the design and implementation of the human resources area. An essential part of this

process is the selection of an appropriate software, a technological tool designed to manage and automate the processes related to human resources management.

According to Lopez (2019), an effective human resources management translates into better work performance, greater internal customer satisfaction and the achievement of established objectives, which positively impacts the operational and financial results of the organization. Therefore, the main objective of this project is to improve human resources management, optimizing key processes such as recruitment, selection, social security and the implementation of well-being policies.

Keywords: Human resource management, productivity, strategic approach, workplace well-being.

1. INTRODUCCIÓN

Apoyado en diversas perspectivas, se reconoce que el recurso humano es una parte fundamental y de gran importancia dentro de cualquier organización. Este recurso representa una combinación única de conocimientos y cualidades, que incluyen aptitudes, actitudes, destrezas, valores, motivaciones y expectativas, que un individuo desarrolla y pone al servicio de la empresa mediante un desempeño óptimo. Esta contribución del talento humano es esencial para la creación y desarrollo de las capacidades organizacionales (Cubillos C, C. H. Cáceres M, J. X. y Montealegre G, 2022).

Chiavenato, por otro lado, sostiene que la administración de recursos humanos se centra en las relaciones entre las personas que forman parte de la organización, cada una con roles definidos. Él argumenta que el logro de los objetivos de una organización está estrechamente ligado al comportamiento de las personas que la integran. En este sentido, los individuos son esenciales, ya que las organizaciones se constituyen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto (Bouzas O, J. A. y Reyes G.2019).

Estas perspectivas resaltan la importancia del recurso humano como elemento vital en el funcionamiento y éxito de cualquier organización, subrayando la necesidad de una gestión efectiva y estratégica de este recurso para alcanzar los objetivos organizacionales.

El talento humano debe estar alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. Según Pardo y Porras (2011), la gestión del talento humano debe permitir visualizar de manera universal las competencias de cualquier equipo de trabajo. Es fundamental que cada organización defina los criterios de desempeño requeridos para cada cargo, basándose en su misión, visión y en consideración de su realidad, las condiciones del entorno y su estructura organizacional (Álvarez I, B. V. Alfonso P, y Menoya, 2018).

Además, la implementación efectiva del recurso humano en la organización puede promover el crecimiento y desarrollo económico y social. López (2019) indica que, al adoptar una estrategia organizacional de responsabilidad social a largo plazo, la organización puede impactar positivamente las acciones y los resultados de los trabajadores. Esto puede mejorar aspectos relacionados con la calidad de vida, el bienestar, el compromiso organizacional, el desempeño laboral y la satisfacción en general.

En las actividades que se desarrollarán a lo largo de este documento, se implementará el proceso de selección del personal, el cual debe estar alineado con la planificación estratégica de la compañía. Esto implica realizar una evaluación exhaustiva de las fortalezas y debilidades de la empresa. Es importante destacar que la selección de personal no se trata solo de buscar al mejor candidato, sino de encontrar aspirantes cuyas características se adecuen al perfil que la empresa necesita cubrir. Esto no solo implica evaluar las capacidades, conocimientos y aptitudes, sino también su integración en el ambiente laboral, incluyendo aspectos físicos y sociales (Equipo Vértice, 2007).

En los procesos de contratación, es crucial aplicar las diferentes fases que conllevan su desarrollo. Esto implica seleccionar a los posibles candidatos que se ajusten al perfil requerido, realizar pruebas y entrevistas pertinentes, y evaluar tanto su estado físico como mental para determinar su idoneidad para el puesto de trabajo (Catalina Martínez y Alicia Rubio, 2015). Además, es vital establecer un plan de acogida para los nuevos empleados, lo que implica diseñar e implementar una política y un procedimiento sistemático de contratación, recepción y acogida dentro de la organización.

La implementación del talento humano tiene como objetivo mejorar la capacidad de la empresa para atraer, desarrollar y retener a los empleados más talentosos y comprometidos. A

través de esta iniciativa, se busca crear un entorno laboral que fomente el crecimiento personal y profesional, velando por el bienestar y la seguridad de los colaboradores, todo ello apoyado en la innovación y el éxito compartido.

La estrategia de talento humano en Agencia de Aduanas Schryver de Colombia se basa en las siguientes:

1. **Reclutamiento estratégico:** Agencia de Aduanas establece procedimientos estratégicos para atraer candidatos altamente calificados y alineados con la cultura y valores organizacionales.
2. **Desarrollo y Capacitación Continua:** se implementarán programas de desarrollo y capacitación continua para promover el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades entre los empleados.
3. **Clima Laboral Positivo:** se compromete a crear un clima laboral positivo y colaborativo, donde se fomente la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño.
4. **Gestión del Desempeño Efectiva:** se implementa sistemas de gestión del desempeño efectivos que permitan establecer objetivos claros, brindar retroalimentación constructiva y reconocer los logros de los empleados.
5. **Crecimiento Organizacional Sostenible:** se busca garantizar un crecimiento organizacional sostenible al alineado las iniciativas de talento humano con los objetivos estratégicos a largo plazo.

Se debe resaltar el impacto positivo en la implementación del área de talento humano tendrá en la organización, trabajar en colaboración con todos los miembros del equipo para hacer de Schryver de Colombia un lugar donde cada empleado pueda alcanzar su máximo potencial

2. MARCO TEÓRICO

A finales del siglo XIX y principios del XX, figuras como Frederick Taylor y Henri Fayol sentaron las bases de la administración científica y la teoría clásica de la administración, respectivamente. Estas teorías se centraban en la eficiencia de la mano de obra y la organización jerárquica de las empresas (Bouzas Ortiz, J. A. & Reyes Gaytán, G. 2019)

En la década de 1920, el experimento de Hawthorne llevado a cabo por Elton Mayo y sus colegas en la fábrica de Western Electric marcó el comienzo del movimiento de las relaciones humanas. Este movimiento enfatizó la importancia de las relaciones sociales y el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo, “los ambientes sociales del personal tienen gran influencia en la productividad” (Lucas Marín, A.1981).

Como lo indica Dr. Alejandro E. Loli Pineda, para el año 1930, la psicología industrial y organizacional comenzó a consolidarse como un campo de estudio que se centraba en entender el comportamiento humano en el trabajo, así como en desarrollar métodos para seleccionar, capacitar y motivar a los empleados.

Abraham Maslow sobre el año 1950 propuso la teoría de la motivación como su famosa jerarquía de necesidades y Douglas McGregor desarrolló la Teoría X y la Teoría Y, que ofrecían perspectivas opuestas sobre la naturaleza humana en el trabajo. Estas teorías influyeron en la comprensión de la motivación y el liderazgo en el contexto laboral.

Para el año 1980, el término "Gestión de Recursos Humanos" comenzó a ganar popularidad para describir una aproximación más estratégica a la administración del talento en las organizaciones. Se comenzaron a desarrollar prácticas más integradas y centradas en el capital humano. (Pereira M., Francisco, 2008)

Por último, la Era Digital y Globalización inicio a finales del siglo XX y principios del XXI, la digitalización y la globalización transformaron el panorama laboral. Surgieron nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo y el trabajo freelance, y las organizaciones tuvieron que adaptarse para atraer y retener talento en un entorno cada vez más competitivo y diverso (Ramirez E. Agilar R. 2020)

A medida que las organizaciones evolucionaron, se hizo evidente el valor y la importancia del talento humano, convirtiéndose en uno de los activos más cruciales para el éxito empresarial. En respuesta a esta evolución, se han desarrollado normas y políticas que respaldan los derechos y deberes de los colaboradores, con un enfoque en la seguridad y la integridad.

3. MARCO CONCEPTUAL

La Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S, con NIT 901588266-4, fundada en el año 2022 y ubicada en Bogotá, es una empresa que se dedica a la nacionalización de mercancías y otros servicios relacionados con el comercio internacional. Su equipo de trabajo está compuesto por 11 empleados, todos contratados directamente por la empresa bajo contratos a término indefinido y con salarios correspondientes a sus respectivos cargos.

Schryver de Colombia S.A.S es una empresa especializada en facilitar el comercio internacional al ayudar a importadores y exportadores a cumplir con los requisitos aduaneros y regulatorios. Este sector está influenciado por cambios en las regulaciones comerciales, avances tecnológicos en el seguimiento de envíos y la necesidad de personal altamente calificado para gestionar operaciones aduaneras complejas.

El área de talento humano de agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S desempeña un papel fundamental en el reclutamiento y selección de personal con experiencia en regulaciones

aduaneras, la formación continua para mantenerse al día con los cambios en las normativas y tecnologías, la gestión de la compensación y beneficios para retener talento clave, y la promoción de una cultura organizacional enfocada en la ética, el profesionalismo y la excelencia en el servicio al cliente.

La agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S está sujeta a una variedad de regulaciones laborales, incluyendo leyes sobre contratación, seguridad laboral, horas de trabajo y remuneración. Además, debe cumplir con regulaciones específicas relacionadas con la importación y exportación de bienes, lo que puede afectar la contratación y capacitación del personal.

La gestión del talento en Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S implica identificar y desarrollar habilidades especializadas en el equipo, como conocimientos en aranceles y clasificación de mercancías, experiencia en documentación aduanera y habilidades en el uso de sistemas informáticos aduaneros.

Una cultura organizacional sólida agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S se centra en la integridad, la colaboración y la orientación al cliente. El área de talento humano juega un papel crucial en la promoción de estos valores a través de programas de formación, reconocimiento del desempeño y comunicación efectiva.

Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S. utiliza software de seguimiento de envíos para mejorar la eficiencia operativa y la colaboración entre equipos. El área de talento humano puede desempeñar un papel en la implementación y capacitación en estas herramientas.

Los desafíos en el área de talento humano incluyen la escasez de talento especializado, la necesidad de adaptarse rápidamente a cambios en regulaciones aduaneras y la competencia por personal calificado. Sin embargo, también existen oportunidades para mejorar la eficiencia a través

de la tecnología, desarrollar programas de capacitación innovadores y fortalecer la marca empleadora para atraer y retener talento

4. MARCO LEGAL

En Colombia, la implementación del área de talento humano en Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S está sujeta a varias leyes y regulaciones, que incluyen

Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es garantizar los derechos de la comunidad y de las personas para tener una calidad de vida acorde con la dignidad humana. Esta ley requiere que las empresas afilien a sus colaboradores al sistema de seguridad social. Posteriormente, la Ley 1122 de 2007 modificó algunos aspectos de esta legislación, con el fin de mejorar la prestación de servicios a los usuarios.

Código Sustantivo del Trabajo: Este código establece las normas laborales fundamentales en Colombia, incluyendo disposiciones sobre contratación, salario mínimo, horas de trabajo, vacaciones, términos de despido, entre otros aspectos relevantes para la gestión del talento humano.

Ley 1429 de 2010 (Ley de Formalización y Generación de Empleo): Esta ley promueve la formalización del empleo en Colombia y ofrece incentivos para la contratación de personal. También establece disposiciones sobre seguridad social y beneficios para los trabajadores.

Ley 1562 de 2012 (Sistema de Riesgos Laborales): Esta ley establece el marco legal para la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud ocupacional en el lugar de trabajo, lo cual es especialmente relevante en un entorno laboral como el de agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S

Normativa Aduanera: Colombia cuenta con regulaciones específicas en materia aduanera, las cuales incluyen disposiciones sobre importación, exportación, clasificación arancelaria,

documentación aduanera y procedimientos de despacho de aduanas. Es importante que el personal de la agencia de aduanas esté capacitado y cumpla con estas regulaciones.

Regulaciones de Seguridad Social: Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S deben cumplir con las disposiciones de seguridad social, que incluyen la afiliación al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de las correspondientes cotizaciones.

Normas sobre Migración y Visas: Si en algún momento Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S emplea personal extranjero, debe cumplir con las leyes y regulaciones colombianas relacionadas con la inmigración, los visados de trabajo y los permisos de residencia.

Es importante que en Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S y su área de talento humanos se mantengan actualizados sobre cualquier cambio en la legislación laboral y aduanera colombiana para garantizar el cumplimiento legal en todas las áreas relacionadas con la gestión del talento humano.

5. MARCO METODOLÓGICO

Dentro del estudio de investigación, varios autores reconocidos y especializados en el área del talento humano destacan la importancia de un departamento especializado en la correcta administración y desarrollo de los recursos humanos. Para la ejecución de esta propuesta se utilizará el método cualitativo, fundamentando el marco metodológico. Este método es esencial ya que permite explicar cómo un departamento de recursos humanos eficiente puede actuar como el "catalizador que pone en funcionamiento todas las demás tareas y actividades operativas de la organización" (Michales, 2023).

La aplicación de un método cualitativo en una investigación para la implementación del área del talento humano implica varios pasos detallados que permiten obtener una comprensión

profunda y rigurosa del contexto, las necesidades y las dinámicas de la organización. “El foco de la investigación se centra en la búsqueda de muestras no estadísticas que permiten recolectar información a través de diferentes análisis realizados” (Ferreira da Silva, M. R. 2006). En Schryver de Colombia, se realizaron diferentes análisis que permiten identificar que oportunidades de mejora tiene, que procesos y actividades se pueden implementar, pero esto debe estar apoyado en una investigación que respalde la propuesta.

5.1. Enfoque de la investigación:

Para la implementación de la propuesta se realiza una investigación cualitativa, como lo sugiere Ruiz (2012), quien indica que el método cualitativo se centra en la comprensión subjetiva y la recolección de datos de investigación. Además, Hernández Sampieri, R. (2018) señala que, a través del método cualitativo, se estudian los datos de investigación de manera simultánea y se influencian mutuamente.

5.2.Alcance de la Investigación

Este enfoque metodológico cualitativo, fundamentado en la comprensión subjetiva y la recolección de datos de investigación como sugieren Ruiz (2012) y Sampieri, permitirá desarrollar propuestas de mejora bien fundamentadas y contextualizadas, asegurando que las recomendaciones sean prácticas y aceptadas por los miembros de Schryver de Colombia.

5.3. Diseño de la Investigación

La propuesta fue desarrolla a través del método descriptivo, como lo indica los autores Martínez Mediano, C., Galán González, A. (2014). donde se pudo recopilar diferente información al analizar las diferentes situaciones que presentaba Schryver de Colombia a través de diferentes

métodos de recopilación de datos a través de entrevista a los empleados, y observación de las actividades diarias de la organización.

5.4. Variable principal:

Se identifica él porque es importante implementar el área del talento humano dentro de la organización, ya que no cuenta con un área propia y solicita a apoyo a de una empresa cercana para poder ejecutar el proceso de selección y contratación.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. La metodología de investigación probabilística

Jerzy Neyman, (1933) indica que la metodología de investigación probabilística en el área de talento humano se centra en utilizar técnicas de muestreo aleatorio y análisis estadísticos para estudiar aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos, como la satisfacción laboral, el clima organizacional, la efectividad de los programas de capacitación, entre otros. En el estudio sobre Schryver de Colombia S.A.S no cuenta con el área de talento humano, esta metodología permite explorar en profundidad las razones detrás de las renuncias voluntarias en Schryver de Colombia y comprender las experiencias individuales de los empleados que actualmente continúan laborando en la agencia de aduanas. Utilizando un enfoque cuantitativo, se busca obtener una comprensión detallada de los factores que contribuyen al incumplimiento legal. En este resumen, cómo se aplicará la metodología probabilística, a través de diálogos con los mismos trabajadores para alcanzar los objetivos de investigación.

6.2. Diseño

Se utilizarán correos electrónicos, en los cuales se recopilarán las quejas de los trabajadores, esto permitirá obtener una instantánea de la situación de inconformidad por parte de algunos trabajadores de Schryver de Colombia. S.A.S.

6.3.Población y Muestra:

La población objetivo son los 11 trabajadores con los que actualmente cuenta Schryver de Colombia S.A.S, han llevan trabajado en la agencia de aduanas desde hace 2 años. La muestra se seleccionará con un enfoque probabilístico por conveniencia, centrándose en aquellos que han abandonado recientemente sus empleos o que actualmente trabajan, pero han desertados de firma contrato, contar con incremento de sueldo, retraso en sus afiliaciones y demoras en el pago de seguridad social. La muestra la componen 11 personas entre 18-50 años: 11 respuestas.

EL 53.7% son hombres y el 46.3% mujeres. Educación Técnica: 14.6% Educación Tecnológica: 33.3% Pregrado: 17.1% Especialización: 17.1% Maestría: 0% Doctorado: 0%.

6.4. Recolección de datos:

En la recolección de datos como lo indica Gibbs, G. (2013) el análisis de datos es considerado como la parte principal de la investigación cualitativa, ya que se basan en el análisis textual logrando analizar las diferentes situaciones frente a la ausencia del área del talento humano dentro de Schryver de Colombia S.A.S de manera que se realizaron diferentes actividades como:

- **Entrevistas en profundidad:** se entrevistó a los 11 empleados de diferentes niveles y departamentos para obtener una perspectiva amplia sobre la gestión actual de recursos humanos.

- **Observación participante:** se analizó un proceso de observación en distintas áreas de la empresa interpretando interacciones y procesos diarios.
- **Documentos:** se revisó políticas actuales de recursos humanos, reportes de desempeño y comunicaciones internas.

6.5.Análisis de datos:

Se realiza un análisis de datos sobre la información recopilada a través de las diferentes actividades de recolección e investigación cualitativos con el fin de identificar datos importantes como procesos de contratación, satisfacción laboral, comunicación, oportunidades de desarrollo y retención.

La entrevista realizada a los integrantes de la empresa se hace de manera ética y responsable manteniendo la confidencialidad y respetando la integridad de cada uno de los empleados.

7. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

7.1. Descripción Del Problema

La situación descrita en la organización Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S genera un aspecto negativo, ya que la falta de un área de talento humano puede tener un impacto significativo en sus operaciones y resultados. La ausencia de un manual de funciones y procesos claros puede conducir a errores operativos, altos niveles de rotación de personal y desconexión del personal con la estrategia corporativa, lo que a su vez puede resultar en pérdidas económicas y una experiencia insatisfactoria para los clientes.

Además, la falta de un enfoque en la salud y seguridad del personal puede exponer a los colaboradores a riesgos físicos y mentales, lo que puede generar problemas jurídicos y legales para la organización.

Es crucial que la empresa priorice la implementación de un área de talento humano dedicada a reclutar, capacitar, motivar y retener al personal. Esto incluiría el desarrollo de un manual de funciones, políticas y procedimientos claros, así como medidas para garantizar la salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo.

Abordar estas deficiencias será fundamental para mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos asociados con la rotación de personal y garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes.

La ausencia del área de talento humano en la organización impide la ejecución adecuada de procesos clave como la selección, contratación, integración y capacitación del personal, lo que resulta en deficiencias operativas y falta de cumplimiento de los estándares requeridos.

Según lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, es fundamental que la empresa establezca normas y políticas que garanticen el bienestar tanto de los trabajadores como de la organización en su conjunto. Esto implica implementar procesos de planificación, administración y control en la gestión del recurso humano, asegurando que los contratos se celebren de acuerdo con la ley y que se implementen políticas y normas para salvaguardar la seguridad e integridad de los empleados.

El propósito de esta propuesta para la implementación del área de talento humano es ofrecer un plan de acción que permita a Schryver de Colombia SAS llevar a cabo actividades de selección, capacitación y desarrollo del equipo de trabajo. Esto no solo respaldará las relaciones laborales,

sino que también promoverá la estabilidad, el bienestar y la seguridad de los trabajadores, contribuyendo así al valor y reconocimiento de cada uno de los integrantes de la empresa.

7.2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿Cuáles son los impactos de implementar el área de talento humano en Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S Nivel 1?

8. JUSTIFICACIÓN

La implementación del sistema de gestión de recursos humanos en la Agencia de Carga Schryver de Colombia S.A.S es de vital importancia para planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de toda la cadena de valor de la agencia de aduanas.

Este sistema permitirá operar dentro de un marco definido por políticas, objetivos, metas, misión, visión, responsabilidades, procedimientos de control y elementos de mejora continua. Además, proporcionará los instrumentos necesarios para identificar y medir los procesos de gestión, los cuales se evaluarán con base en los resultados obtenidos en cada proceso.

El objetivo principal de este proyecto es ofrecer una solución a los problemas que ha enfrentado la Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S al establecer una estructura que respalde la gestión de recursos humanos. Asimismo, busca aprovechar la aprobación de la gerencia para promover el avance corporativo futuro y el desarrollo tanto de la gestión como de los recursos humanos de la agencia de aduanas.

9. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un modelo integral de gestión de talento humano para agencia de adunas Schryver de Colombia S.A.S Nivel 1

9.1. Objetivos Específicos

1. Analizar las posibles dificultades que puede tener Schryver de Colombia, al no contar con una adecuada gestión en el área del talento humano.
2. Proponer el manual de funciones y políticas de selección del personal para la adecuada gestión del talento humano
3. Realizar programas de bienestar y beneficios para los colaboradores, logrando mejores condiciones laborales, y el sentimiento de pertenencia de la empresa.

10. PROPUESTA DE DESARROLLO PROCESOS DE CONTRATACIÓN

10.1. Perfiles y cargos propuestos a la empresa

Dentro de las actividades a desarrollar en la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS, se proponen los siguientes perfiles que conforman el equipo de trabajo, para poder identificar que conocimientos, nivel educativo, experiencia se necesita para ocupar cada uno de los cargos.

- **Gerente general:**

Profesional con especialización en negocios internacionales, Administración de empresas o carreras afines, que cuente con experiencia en gestión de proyectos o actividades administrativas, debe tener un alto sentido de liderazgo y trabajo en equipo, debe manejar una comunicación asertiva, y una articulación con los diferentes entornos políticos y sociales, enfocado a la visión estratégica, y planificación de procesos.

- **Director de operaciones:**

Profesional en negocios internacionales, carreras administrativas de logística o afines que cuente con experiencia en gestionar la logística tanto interna como externa de la empresa, garantizando el buen funcionamiento del proceso de operación y en la optimización de recursos, administrando las actividades operativas como la coordinación de proveedores de transporte e inventarios para la operación como la logística del proceso de importación y exportación.

- **Coordinadores de operaciones:**

Profesional en negocios internacionales o afines con experiencia en manejo de personal, y habilidades en planear, organizar, dirigir y controlar los procesos operativos de carga,

cumplimiento de cronogramas, mantenimiento de procesos correctivos en los procesos de la agencia de Aduanas.

- **Analista contable:**

Profesional o tecnólogo en contabilidad y finanzas o carreras afines, experiencia en el manejo de las finanzas, balances generales, con capacidad analítica, adaptación al cambio, debe analizar los problemas organizacionales financieros para contribuir a la toma de decisiones.

- **Auxiliar de operaciones:**

Técnico o tecnólogo en administración de empresas o carreras afines que tenga la habilidad de ofrecer un soporte administrativo, procesos de control y seguimiento de las actividades de la empresa, de la misma manera ser responsable en el seguimiento de clientes y registro de las actividades.

- **Tramitador aduanero:**

Profesional en Negocios internacionales, administración de empresas o afines con habilidades para tramitar la documentación necesaria en los procesos de importación y exportación de acuerdo con las leyes y regulaciones del país de origen y destino.

- **Ingeniero de sistemas:**

Profesional líder en procesos tecnológicos y programas de Software con habilidades en el manejo de información, resolver problemas y conocimientos en programación.

Además de los cargos generales la intención de este trabajo es implementar el área del recurso humano la cual se lleva a cabo el departamento de talento humano quien está conformado por:

- **Director del talento humano**

Profesional en áreas administrativas que se encarga de dirigir, planear y controlar las actividades operativas, las relaciones y la comunicación asertiva, además lidera los procesos de selección, contratación de personal, aplicando el manual de funciones, las políticas y normas de la empresa, además debe de gestionar el área de bienestar creando una cultura laboral positiva, velando por el bienestar y la salud de cada colaborador, así mismo aumente los índices de productividad.

- **Coordinador de seguridad y salud en el trabajo**

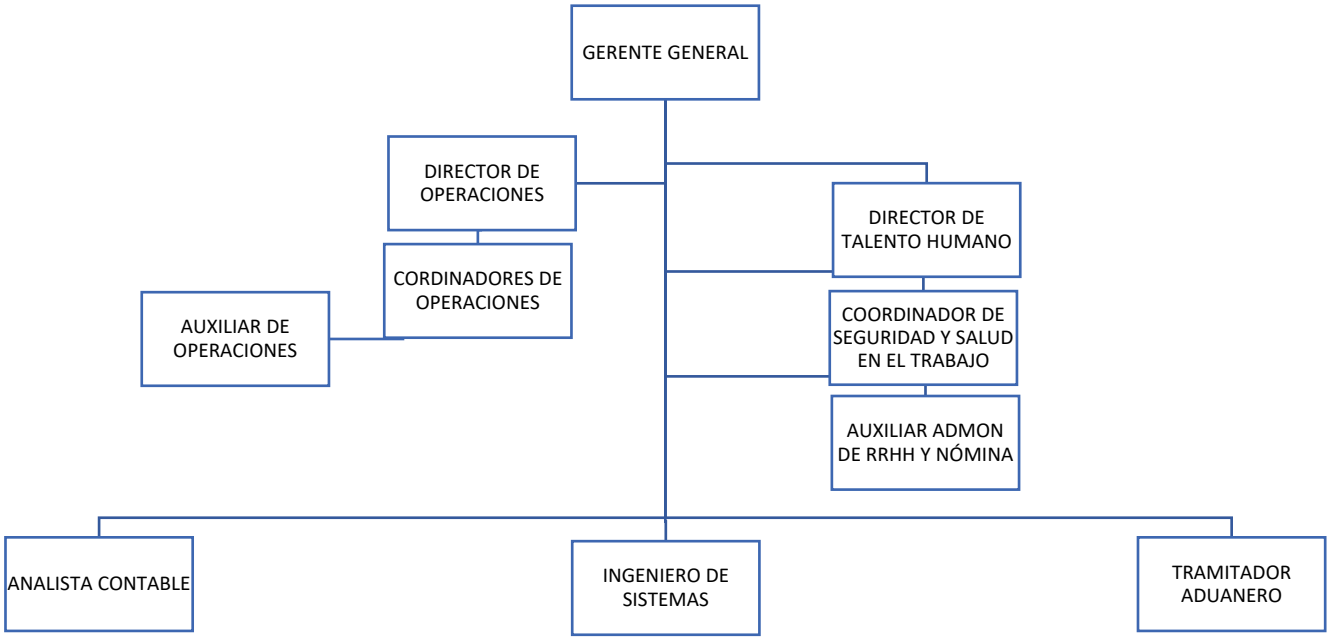
Profesional en administración de seguridad y salud ocupacional, quien se encarga de supervisar el cumplimiento de las normas, capacitaciones de seguridad, habilidad de comunicación, evaluación de sitios de trabajo, velando la seguridad y la integridad del colaborador.

- **Auxiliar administrativo, recursos humanos y nomina**

Técnico o tecnólogo en administración de empresas, finanzas o afines que apoye los procesos de selección, contratación y afiliación a seguridad social, además apoye el pago de nómina, en la recolección de informes de las actividades laborales con fines monetarios.

10.2. Organigrama

Tabla 1: Propuesta de organigrama



Nota: Fuente propia

10.3. Manual de funciones

Para los diferentes cargos se propone el siguiente manual de funciones:

Tabla 2: Manual de funciones gerente general

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**GERENTE GENERAL**
AREA	**ADMINISTRATIVA**
NIVEL	**1**
EXPERIENCIA	**5 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional con especialización en negocios internacionales, Administración de empresas o carreras afines.
OBJETIVO DEL CARGO	
Gestionar los procesos administrativos, y proyectos especiales, financieros de la Agencia de aduanas Shryver de Colombia SAS Nivel 2	
FUNCIONES	
• Representar y direccionar la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS, Nivel 2 en procesos de gestión, negociación, y direccionamiento de la compañía • Diseñar, implementar y ejecutar el plan estratégico con expansión de nuevas sucursales de la empresa con resultados anuales, para la toma de decisiones. • Analizar los procesos contables y financieros de la empresa para identificar debilidades y amenazas, aplicando un plan de acción correctivo. • Diseñar estratégicas de innovación y crecimiento para la empresa • Mejorar procesos de control interno y la aplicación de políticas y normas. • Generación de informes del resultado semestral y anual del estado de la empresa. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, sobre los procesos operativos, financieros. • Autonomía en la toma de decisiones.	

Nota: Fuente propia

Tabla 3: Manual de funciones de director de operaciones

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**DIRECTOR DE OPERACIONES**
AREA	**ADMINISTRATIVA**
NIVEL	**2**
EXPERIENCIA	**5 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en negocios internacionales, carreras administrativas de logística o afines
OBJETIVO DEL CARGO	
Implementar procesos de coordinación y control, garantizando que las operaciones se ejecuten de una manera apropiada y responsable, apoyado de información financiera y objetivos estratégicos, creando plan de acción y mejora, optimizando recursos.	
FUNCIONES	
• Garantizar que los procesos operativos se ejecuten de manera rentable logrando los objetivos de la empresa. • Definir estrategias de mercado, que impacten al cliente, garantizando las funciones operativas y comerciales, en las actividades de logística de importación y exportación. • Debe gestionar adecuadamente los recursos de logística asegurando a la organización a cumplir sus objetivos comerciales y operativas. • Supervisar el equipo de trabajo alineado los niveles del personal, a través de la comunicación asertiva. • Liderar al equipo de trabajo al cumplir a cabalidad el objetivo y a razón de ser la empresa, a través de la calidad de los procesos la ejecución de actividades. • Supervisar los procesos diariamente generando informes con el fin de informar a los directivos sobre el rendimiento de la empresa. • Implementar políticas y procedimientos que mejoren el rendimiento de los procesos operativos y comerciales, para cumplir con éxito los objetivos de la empresa.	

Nota: Fuente propia

Tabla 4: Manual de funciones de coordinador de operaciones

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**CORDINADORES DE OPERACIONES**
AREA	**OPERATIVA**
NIVEL	**4**
EXPERIENCIA	**2 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en negocios internacionales o afines
OBJETIVO DEL CARGO	
Organizar los procesos de importación y exportación de mercancías, sincronizando los departamentos y el equipo de trabajo encargado. Coordinando las actividades, fechas de entrega y envió.	
FUNCIONES	
• Coordinar y supervisar las actividades necesarias de importación y exportación. • Garantizar que las herramientas, instalaciones y elementos de trabajo funcionen de manera adecuada. • Coordinar y/o contratar proveedores que ofrecen el servicio de transporte terrestre, marítimo o aéreo. • Supervisar el proceso necesario para ejecutar las actividades, logrando las entregas a tiempo. • Realizar seguimientos a clientes para la coordinación y entrega del servicio ofrecido. • Realizar informes del resultado de los procesos operativos. • Crear un espacio de trabajo seguro bajo las normas y políticas de la empresa y las mejores prácticas globales. • Innovar y optimizar en el desarrollo de los procesos operativos.	

Nota: fuente propia

Tabla 5: Manual de funciones de Analista contable

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**ANALISTA CONTABLE**
AREA	**CONTABILIDAD Y FINANZAS**
NIVEL	**4**
EXPERIENCIA	**2 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en áreas administrativas, y talento humano.
OBJETIVO DEL CARGO	
Se encarga de revisar ordenar y clasificar los reportes financieros, facturación, y actividades contables y financieras de la Agencias de Aduanas Shryver de Colombia Nivel 2	
FUNCIONES	
• Realizar análisis de contabilidad y finanzas para obtener y solicitar los datos necesarios para el análisis. • Presentar reportes de las conclusiones según los reportes financieros de otros departamentos. • Notificar a gerencia cualquier información sospechosa o preocupante encontrada al analizar los datos. • Utilizar programas financieros y contables suministrados por la empresa para el registro, análisis y control. • Proponer presupuesto y cotos de las actividades operativas • Pagar las obligaciones y costos de la ejecución de las actividades de la empresa. • Coordinar y pagar nómina. • Registro de facturas • Análisis de balances y estados financieros	

Nota: fuente propia

Tabla 6: Manual de funciones de Auxiliar de Operaciones

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**AUXILIAR DE OPERACIONES**
AREA	**OPERATIVA**
NIVEL	**3**
EXPERIENCIA	**2 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Técnico o tecnólogo en administración de empresas o carreras afines
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar apoyo y soporte operativo, distribución y seguimiento, trabajara de la mano con el coordinador de operaciones para la correcta ejecución de las actividades logísticas de la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS Nivel 2.	
FUNCIONES	
• Supervisar las operaciones diarias de la agencia, para lograr el cumplimiento de las actividades a tiempo. • Apoyar y dirigir al personal operativo en la ejecución de las tareas. • Procesar información y elaborar documentos formales solicitados por el área. • Apoyar la coordinación de las actividades necesarias para el cumplimiento del servicio cumpliendo con los cronogramas de entrega y envíos. • Revisar los documentos requeridos para la prestación del servicio. • Realizar el apoyo del seguimiento a clientes. • Realizar seguimiento de las actividades para evaluar el cumplimiento de las mismas • Apoyar en la generación de informes de los resultados de la actividad operativa	

Nota: fuente propia

Tabla 7: Manual de funciones de tramitador aduanero

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**TRAMITADOR ADUANERO**
AREA	**OPERATIVA**
NIVEL	**4**
EXPERIENCIA	**2 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en Negocios internacionales, administración de empresas o afines
OBJETIVO DEL CARGO	
Se encarga de realiza operaciones de tramitación de despacho aduanero de importación, exportación y destinación aduanera, captando la documentación legal necesaria para la ejecución del servicio.	
FUNCIONES	
• Verificar la mercancía, y recopilar los documentos requeridos de despacho y/o recepción. • Presentar documentación de importación o exportación ante la Aduana del terminal de carga. • Tramitar los documentos necesarios ante los organismos legales, nacionales e internacionales para la ejecución del proceso de importación o exportación • Realizar los pagos requeridos al despacho aduanero según el requerimiento de la agencia de aduanas. • Comunicar el resultado de los procesos de radicación de documentos ante los organismos legales para continuar con el servicio • Recopilar los antecedentes y costos para el proceso de facturación según el procedimiento de la empresa. • Utilizar los programas Software suministrados por la empresa para el registro del proceso, de la misma manera poder imprimir los documentos para ser presentados y despachados.	

Nota: fuente propia

Tabla 8: Manual de funciones del ingeniero de sistemas

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**INGENIERO DE SISTEMAS**
AREA	**OPERATIVA**
NIVEL	**4**
EXPERIENCIA	**2 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional líder en procesos tecnológicos y programas de Software
OBJETIVO DEL CARGO	
Identificar problemas y proponer soluciones software para la ejecución de actividades, liderar procesos de sistema e informáticos, brindar el adecuando manejo de la información.	
FUNCIONES	
• Diseñar, mantener sistemas informáticos, optimizado los diferentes datos producidos por la empresa • Proponer software y hardware que permitan agilizar los proceso y resultados. Brindar seguridad en el manejo de la información de la empresa. Bridar soluciones el daño sistemático, generando mantenimientos preventivos y de control. • Coordinar el desarrollo y funcionamiento de sistemas informático, garantizando el correcto funcionamiento y operatividad del sistema. • Gestionar bases de datos y almacenar cantidades masivas de información al desarrollar softwares. • Detectar y solventar errores en softwares.	

Nota: fuente propia

Tabla 9: Manual de funciones director de talento humano

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO**
AREA	**TALENTO HUMANO Y BIENESTAR**
NIVEL	**2**
EXPERIENCIA	**3 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en negocios internacionales o afines
OBJETIVO DEL CARGO	
Realiza procesos de planificación, supervisión, desarrollo y la gestión recursos humanos. Logrando de que la fuerza laboral la empresa esté alineada con los objetivos de la empresa.	
FUNCIONES	
• Administración de procesos de gestión de talento humano. • Propuestas de nuevos cargos requeridos según lo requerido por la empresa3 • Procesos de selección y contratación. • Cumplimiento de manual de funciones, políticas y normas del personal. • Evaluación y desarrollo de la cultura organizacional. • Ejecutar los procesos de vinculación y afiliación a los trabajadores • Liderar los procesos de integración y capacitación a los colaboradores. • Administración de procesos de bienestar y salud laboral • Desarrollo de actividades de recreación e integración. • Administración de salarios, bonos, horas estrás y beneficios. • Coordinación de procesos operativos y funcionales para los empleados. • Evaluación de desempeño. • Procesos de retroalimentación.	

Nota: fuente propia

Tabla 10: Manual de funciones de coordinador de seguridad y salud en el trabajo

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**CORDINADOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**
AREA	**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**
NIVEL	**3**
EXPERIENCIA	**2 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en administración de seguridad y salud ocupacional
OBJETIVO DEL CARGO	
Coordinar el proceso de seguridad y salud en el trabajo de la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS, Nivel 2, cumpliendo con la reglamentación vigente aplicable.	
FUNCIONES	
• Administrar los procesos y presupuesto de Seguridad y salud en el trabajo. • Aplicar actividades de prevención dentro de las áreas laborales, bajando tasas de accidentalidad y enfermedades laborales. • Identificar las incidentes y riesgos de la empresa • Ejecutar planes de emergencia por eventualidades de peligros sociales o riesgos naturales. • Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas por la ley, y normas internas con el fin de proteger la salud e integridad del colaborador. • Coordinar el personal asignado a su cargo y brindar las herramientas para el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de SST. • Coordinar la implementación y desarrollo del Sistema de Vigilancia Epidemiológica en compañía de los colaboradores de SST de los proyectos	

Nota: fuente propia

Tabla 11: Manual de funciones Aux. Admon, RRHH Y Nomina

MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO	**AUXILIAR ADMINISTRATIVO, RECURSOS HUMANOS Y NOMINA**
AREA	**TALENTO HUMANO Y BIENESTAR**
NIVEL	**4**
EXPERIENCIA	**1 AÑOS**
NIVEL EDUCATIVO	Técnico, tecnólogo o profesional en Auxiliar administrativo, recursos humanos o nomina
OBJETIVO DEL CARGO	
Apoyar los procesos de administración en el área del talento humano, selección y contratación del personal y actividades de gestión.	
FUNCIONES	
• Acatar las órdenes del director del talento humano, apoyándolo en todos los procesos referente al área. • Apoyo en procesos de selección y contratación. • Informes y seguimientos en la ejecución de actividades por parte de los colaboradores. • Aplicación de actividades de bienestar. • Redacción de correos y contestaciones en primera atención a los colaboradores. • Apoyo en los procesos de evaluación de desempeño. • Archivo de los documentos y carpetas con información historial de los colaboradores. • Generar informes de días trabajados, horas estrás, vacaciones o permisos por parte de los colaboradores.	

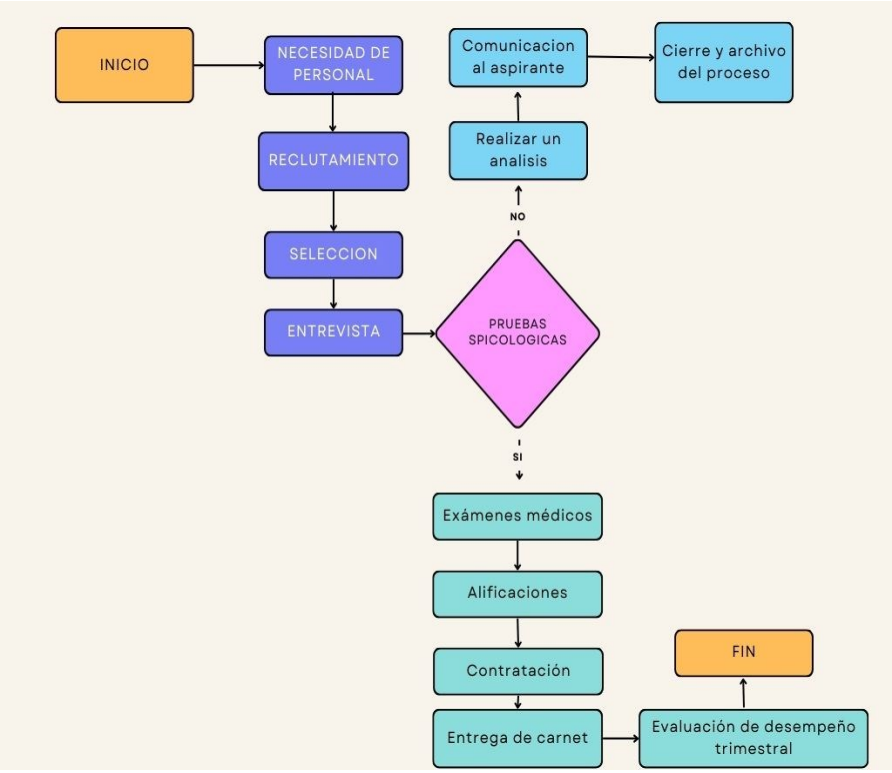
Nota: fuente propia

10.4. Flujograma de talento Humano

El flujograma del área de talento humano proporciona una representación visual de los pasos que se llevarán a cabo en las actividades relacionadas con la gestión del talento humano en una organización.

Los flujogramas pueden variar considerablemente según las políticas y procedimientos específicos de cada organización. Es importante adaptar el flujograma a las necesidades y características particulares de la empresa. Además, estos flujogramas pueden ser útiles no solo para el proceso de reclutamiento y selección, sino también para otras actividades del área de talento humano, como la capacitación y el desarrollo, la gestión del desempeño, la compensación y beneficios, entre otros.

Tabla 12: Propuesta de flujograma



Nota: fuente propia

10.5. Selección y Contratación Del Personal

Objetivo

Describir las actividades necesarias para la selección de personal, asegurando las competencias establecidas en los perfiles de cargo; así mismo aquellas relacionadas con la contratación de personas confiables que cumplan los requisitos de seguridad.

Alcance

Este procedimiento aplica al reclutamiento, selección de personal, evaluación de competencias y contratación en Schryver Colombia S.A.S., cada vez que se requiera vincular personal.

Responsable

El cumplimiento y aplicación del presente procedimiento es responsabilidad del Director del área del talento humano, Asistente Administrativa y la Gerencia General.

Definiciones

- **Reclutamiento:** Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para atraer candidatos con las capacidades y aptitudes necesarias que permitan que la Agencia de aduanas pueda cumplir con los requerimientos y necesidades internas y externas.

- **Selección:** Es el proceso mediante el cual la organización elige de una lista de aspirantes, a la persona o personas que mejor satisfagan las competencias para el desarrollo de sus procesos.

- **Competencias:** Es el conjunto de aptitudes, formación, conocimientos, habilidades y experiencia de cada individuo para desarrollar determinada labor o actividad.

- **Formación:** Es un aprendizaje innovador y de mantenimiento, organizado a través de actividades planificadas, para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas.

- **Entrenamiento:** Proceso de aprendizaje que adapta al empleado para un cargo o una función, a través del cual se adquieren conocimientos específicos del trabajo; aptitudes y actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y al desarrollo de habilidades.

- **Perfiles de Cargo:** Es la definición de las competencias que debe tener un candidato para desempeñar las actividades de un cargo. Con base en la educación, experiencia, formación y habilidades.

- **Contrato de Trabajo:** Es un acuerdo por virtud del cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra (natural o jurídica), cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.

- **Inducción:** Conocimientos básicos sobre la empresa y el respectivo cargo u oficio; en el momento que ingrese personal nuevo a la asociación o cuando se promueva a un nuevo cargo u oficio. Es responsabilidad de la dependencia Administrativa y/o persona delegada el efectuar dicha actividad.

- **Sistema Integral de Seguridad Social:** Conjunto de instituciones, normas y procedimientos de que disponen las personas que ocupan el territorio colombiano, en particular empleadores y trabajadores para gozar una calidad de vida, en aspectos esenciales como salud, pensiones y riesgos profesionales, descritos en la Ley 100 de 1993 y decretos reglamentarios. La afiliación a este sistema es de carácter obligatorio para todos los trabajadores dependientes o independientes.

- **EPS:** Entidad Promotora de Salud: Entidad que garantiza la atención a los trabajadores afiliados y a los cuales se les ha pagado la cotización y cumplen con el tiempo para servicio, en caso de accidente de trabajo y eventualidades por enfermedad general, maternidad y …

- **Sistema General de Pensiones:** Tiene por objeto garantizar a la población, el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, mediante el reconocimiento de las pensiones y prestaciones que se determinan en la Ley 100 de 1993 y decretos reglamentarios.

- **Administradora de Fondo de Pensiones:** Entidad que administra los fondos aportados por empleadores y empleados con el fin de dar garantizar el amparo en el sistema general de pensiones.

- **Sistema de Riesgos Profesionales:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

- **ARL:** Administradora de Riesgos Laborales: entidad que tiene a cargo la afiliación al sistema de riesgos profesionales y administración de este. Están obligadas a dar atención al trabajador o indemnizarlo en los casos pertinentes.

10.6. Reclutamiento y Pre-selección:

a) El líder de cada proceso solicitará a la Gerencia General aprobación de la nueva contratación y el presupuesto asignado al nuevo cargo.

b) El líder de proceso debe realizar la solicitud de personal al área de recursos Humanos, a través de correo electrónico y/o de manera verbal especificando las características y condiciones requeridas para el cargo que se encuentre vacante.

c) La directora administrativa y/o persona responsable inicia la búsqueda de candidatos que cumplan con el perfil establecido, utilizando fuentes de reclutamiento como: publicación en prensa, referidos, publicación en portales de empleo, intercambio de hojas de vida y/o convocatoria en instituciones educativas.

d) Una vez son recibidas las hojas de vida de candidatos, estas son revisadas y se procede a preseleccionar de acuerdo con el perfil del cargo y características de la vacante.

e) Se citan a los potenciales candidatos a entrevista con el responsable de talento humano y gerencia.

f) Una vez superada esta fase, los candidatos deberán presentar prueba de conocimiento (si aplica para el cargo) y entrevista con el líder del proceso que solicita la vacante. Esta actividad deberá realizarse utilizando el formato de entrevista y verificación de competencias.

g) Una vez se tienen candidatos que cumplan con el perfil y los requerimientos de la vacante para continuar el proceso se solicitan los siguientes documentos:

- ✓ *Hoja de vida actualizada*
- ✓ *Fotografía fondo azul de 4X4. Versión impresa y/o Digital.*
- ✓ *Copia de la Cédula de Ciudadanía al 150%*
- ✓ *Formato diligenciado del Consentimiento Informado*
- ✓ *Copia de la libreta Militar (si aplica)*
- ✓ *Certificados de Estudios, Diplomas, Actas de grado obtenidos hasta la fecha.*

- ✓ *Antecedentes de Policía Nacional - Recientes*
- ✓ *Resolución Tarjeta Profesional (si aplica)*
- ✓ *Certificados Laborales (2 últimos cargos ocupados)*
- ✓ *Dos referencias personales*
- ✓ *Certificado de Afiliación a EPS*
- ✓ *Certificado de Afiliación a Fondo de Pensiones*
- ✓ *Certificado de Afiliación a Fondo de Cesantías*
- ✓ *Exámenes Ocupacionales de Ingreso.*
- ✓ *Certificación Bancaria (en esta cuenta se consignará la nómina mensualmente).*
- ✓ *Si tiene pareja y la va a incluir como beneficiaria en la EPS:*
    - ➢ *Copia de la partida de matrimonio o certificado juramentado de unión libre*
    - ➢ *Copia de la Cédula de su cónyuge*
    - ➢ *Dependencia económica juramentada (Si la va a incluir como beneficiaria en la EPS).*
    - ➢ *Si tiene hijos menores de 7 años, copia del Registro Civil y si son mayores, copia de la Tarjeta de Identidad. Para Afiliar como beneficiarios de EPS y CCF*

h) Con la documentación completa la directora administrativa o persona asignada, efectuará las siguientes actividades:

- Verificar las referencias laborales y personales a través de llamadas confirmando que la información suministrada sea consistente.
- Corroborar la legalidad de los soportes de estudio a través de llamadas a las entidades educativas.

- Efectuar la verificación de antecedentes a través de las siguientes bases de datos: Contraloría, Procuraduría, Lista Clinton y Registraduría nacional.

i) Si el concepto del referenciación es positivo, se procederá a informar a la Gerencia y líder de proceso para tomar la decisión sobre la vinculación.

10.7. Proceso de Selección y Contratación

Una vez sea seleccionado el candidato que ocupará el cargo, se procederá al desarrollo de las actividades de contratación así:

a) Actualizar la matriz de cargos críticos con el objetivo de identificar el nivel de criticidad del cargo y determinar los controles.

b) Si la posición del cargo a contratar es crítica, se programará la visita domiciliaria ya sea realizada a nivel interno o subcontratada a través de un proveedor competente. Esta visita se deberá efectuar preempleo y con seguimiento cada 2 años.

c) Aplicar prueba de confiabilidad, liderada por la psicóloga de la compañía.

d) Importante antes de la realización de visita domiciliaria y verificaciones contar con el consentimiento informado firmado por el candidato.

e) Se debe remitir al trabajador a realizar examen médico ocupacional y los paraclínicos establecidos en el profesiograma como parte de los programas de prevención, estos deberán incluir una prueba de consumo de alcohol y drogas.

f) Si el proceso de visita domiciliaria y exámenes médicos tiene un concepto positivo, el responsable procederá a entregar listado de documentos para la vinculación al Sistema de Seguridad Social.

NOTA: En el caso de presentarse algún tipo de novedad en los resultados se hace necesario ampliar las verificaciones o identificar claramente las restricciones que se puedan presentar. De acuerdo con lo anterior se tomará la decisión de contratación o no contratación.

g) Una vez la persona seleccionada haga llegar la documentación solicitada, se procederá a efectuar la vinculación al sistema de salud, pensiones, caja de compensación familiar y riesgos laborales (24 horas antes del ingreso a laborar).

h) Se procederá a la firma de contrato, registro grafológico, dactilar y firmas, políticas internas e inducción.

i) Asignar dotación y/o elementos de protección personal de acuerdo con el cargo.

j) El proceso finalizará con la entrega del carné de identificación empresarial, que acredita a la persona, como integrante del equipo de Schryver de Colombia SAS. Evento que debe darse al día siguiente del proceso de afiliaciones al Sistema General de Riesgos y de Salud.

k) Si durante el proceso de selección se identifican brechas entre el perfil y el candidato es seleccionado, será necesario registrar la información para que este sea incluido en los programas anuales de mejora de competencias.

l) Cuando se presenten cambios de cargo es necesario efectuar la verificación de competencias requeridas.

10.7.1. Inducción y Reinducción

- El primer día de trabajo estará dedicado a la inducción general de la compañía, información que se deberá registrar en el formato de inducción / reinducción, dejando como evidencia la evaluación correspondiente. En el caso que el trabajador no apruebe la evaluación se deberá efectuar una reinducción.
- Es responsabilidad de cada líder de proceso designar el tiempo necesario para realizar inducción de manera completa y adecuada.
- La reinducción del personal será efectuada anualmente.

10.7.2. Seguimiento de Trabajadores

Con el objetivo de asegurar el mantenimiento y seguimiento a los trabajadores **anualmente** se deberá efectuar las siguientes actividades:

- Actualización de datos
- Registro fotográfico
- Verificación de antecedentes
- Evaluación de desempeño de acuerdo con los criterios establecidos.
- Aplicar pruebas de consumo y drogas de manera aleatoria, máximo cada 2 años o cuando se presenten sospechas

10.7.3. Reclutamiento

Agencia de adunas Schryver de Colombia una vez tenga identificado el cargo del cual va a abrir una vacante, por lo cual es necesario determinar las necesidades, definir el puesto y las competencias. Así mismo se sugiere Agencia de aduanas Schryver de Colombia realizar

publicación de las vacantes en redres sociales, bolsas de empleo de universidades o agencias de empleo como compensar quienes actualmente son su caja de compensación.

Realizar un estudio de candidatos teniendo en cuenta experiencia a nivel laboral, formación académica, edad, formas de expresarse, habilidades y actitud.

Por lo anterior se hace necesario realizar entrevistas de trabajo el cual es indispensable apoyarse en el siguiente documento, el cual servirá para evaluar diferentes actitudes que se requieren para las vacante.

Tabla 13: Formato de entrevistas

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td colspan="3">ENTREVISTA Y VERIFICACIÓN DE COMPETENCIAS</td><td>Código: SCH-F-TH-02</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>Revisión: 0</td></tr>
<tr><td colspan="3">Proceso de Talento Humano</td><td>Fecha: 12/03/2024</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>Página 1 de 1</td></tr>
<tr><td>NOMBRE COMPLETO -</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>DOCUMENTO IDENTIDAD</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>CARGO AL QUE SE PRESENTA</td><td colspan="2"></td><td>FECHA</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">ACTITUD EN LA ENTREVISTA IMPRESIÓN GENERAL (presentación personal, puntualidad, modales, seguridad, desenvolvimiento, claridad en la comunicación, comprensión de instrucciones, etc.)</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5">ESTRUCTURA FAMILIAR (Valores más importantes al interior del núcleo familiar, situaciones más difíciles que han atravesado y como han sido superadas, situaciones de mayor alegría)</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
</table>

FORMACION ACADÉMICA (Cualidades que han favorecido su desempeño, aspectos que no le han permitido desarrollar mayores aprendizajes, áreas sobresalientes, expectativas académicas a mediano y largo plazo)
EXPERIENCIA LABORAL (Logros obtenidos, como lo hizo, cambios generados en el puesto de trabajo, situación laboral más difícil y cómo la superó, enseñanza más grande obtenida a lo largo de la trayectoria laboral, ambientes en los cuales le es difícil trabajar, etc.)
PROYECTOS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO (Familiar, económico, laboral)
ESTADO DE SALUD (Cómo considera su estado de salud, enfermedades que ha sufrido, cirugías, accidentes, ultimo motivo de consulta, enfermedades familiares relevantes, consumo de bebidas alcohólicas, fuma, etc.)
COMPETENCIAS (Señale con una "X" el resultado de la competencia)

<table>
<tr><th>PREGUNTAS ASOCIADAS A LA COMPETENCIA</th><th>OBSERVACIONES</th><th colspan="3">COMPETENCIA</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Cuénteme de algún caso en que estando en una reunión con otras personas (a nivel laboral, personal), usted no haya entendido algo. ¿Qué hizo? ¿Cómo logró entender el mensaje que querían transmitir?</td><td rowspan="3"></td><td colspan="3">COMUNICACIÓN</td></tr>
<tr><td>P</td><td>NP</td><td>AV</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Indíqueme qué comportamientos suyos, fueron reconocidos por los clientes (externos, internos y/o proveedores) en la última empresa en la que trabajó. ¿Cuál fue la reacción de ellos? ¿Cómo logró entender, qué necesitaban?</td><td rowspan="3"></td><td colspan="3">ORIENTACIÓN AL CLIENTE</td></tr>
<tr><td>P</td><td>NP</td><td>AV</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Cuénteme qué hace cuando su opinión es diferente a la de sus jefes, pero debe cumplir con una instrucción dada por ellos. ¿De qué manera le da a conocer esto a sus colaboradores y/o compañeros de área?</td><td rowspan="3"></td><td colspan="3">FLEXIBILIDAD</td></tr>
<tr><td>P</td><td>NP</td><td>AV</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">CONVENCIONES
P: LA PRESENTA
NP: NO LA PRESENTA
AV: ALGUNAS VECES</td></tr>
<tr><td colspan="5">ENTREVISTA JEFE INMEDIATO (información de las competencias técnicas del candidato; conocimientos específicos para el cargo al que se encuentre aspirando)</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5">CONCLUSIONES Y CONCEPTO GENERAL</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5">Entrevista Realizada Por:</td></tr>
</table>

Nota: fuente propia.

Una vez seleccionada la persona se procede con la vinculación y chequeo de los documentos solicitados para el ingreso y vinculación con Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S

A través de una lista de chequeo el área de talento humano se debe encargar de verificar que todos los documentos se encuentren vigentes y el aspirante no cuente con ningún reporte negativo para desempeñar sus labores.

Por consiguiente, es indispensable, conocer el estado de salud de las personas que van a trabajar en Agencia de aduanas Schryver de Colombia. Por tanto, se sugiere ordenar la tomar de algunos exámenes para identificar el estado de salud de los aspirantes para que puedan desarrollar sus funciones sin ninguna novedad. Se sugiere el manejo de del siguiente registro para dejar evidencia de los exámenes que se deben tomar:

Tabla 14: remisión de exámenes médicos.

	REMISIÓN DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES	Código: SCH-F-TH-07
		Revisión: 0
	Proceso de Talento Humano	Fecha: 12/03/2024
		Página 1 de 1

FECHA:		**HORA DE LA CITA:**		**CIUDAD:**	
SEÑORES:					

Respetados Señores:

Por medio de la presente me permito remitir al Señor(a) XXX, identificado con Cedula de ciudadanía No XXXX, quien ocupaba el cargo deXXXX con el fin de realizarse los exámenes médicos ocupacionales; de acuerdo con el profesiograma (**SH-SG-SST-FO-04**) de la Organización.

Marque con un "x" el tipo de exámen que corresponda:

Tipo - Exámen Ocupacional											
Ingreso		Periódico		**Egreso**	**X**	Cambio de Ocupación		Post Incapacidad		Reintegro Laboral	

Marque con una “x” el ó los Exámenes Ocupacionales que correspondan de acuerdo al cargo:

Exámen Ocupacional											
Énfasis Osteo Muscular	**X**	Visiometría		Audiometria		Espirometria		Otro		Cuál?	

Nota: Cuando el examen es de ***EGRESO*** , según el Código Sustantivo del Trabajo ***artículo 57 numeral 7*** , el trabajador tiene **5 días** hábiles para asistir a realizarse los mismos, si no lo hace se entenderá que el trabajador decidió no realizárselo.

Agradezco su atención.

Cordialmente;

Líder del SG SST

Elaborador por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**

Nota: fuente propia

Es importante que el área de talento humano de Agencia de Aduanas Schryver de Colombia, haga una respectiva verificación de referencias laborales, académicas y búsqueda de antecedentes en diferentes entidades especialistas en resguardar información judicial de cada persona.

Tabla 15: verificación de referencias.

	VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS	Código: SCH-F-TH-09
		Revisión: 1
	Proceso de Talento Humano	Fecha: 01-05-2018
		Página 1 de 1

NOMBRE DEL ASPIRANTE		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
FECHA DE VERIFICACIÓN		CARGO A DESEMPEÑAR	

VERIFICACIÓN DE DATOS HOJA DE VIDA

ITEM DE VERIFICACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES	
¿La dirección es consecuente con la información reportada por el postulante?				
¿Nombres y apellidos iguales a los reportados en el documento de identidad?				

VERIFICACIÓN DE SOPORTES DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

ENTIDAD	TIPO DE FORMACIÓN	AÑO DE REALIZACIÓN	CONCEPTO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN REFERENCIAS LABORALES

NOMBRE EMPRESA	FUNCIONES REALIZADAS	MOTIVO RETIRO	¿LO VOLVERIA A CONTRATAR?	CONCEPTO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN REFERENCIAS PERSONALES

PERSONA CONTACTO	PARENTESCO	TIEMPO DE CONOCERCE	CONCEPTO DE LA PERSONA	CONCEPTO	OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

BASE DE DATOS	POSITIVO	NEGATIVO	FECHA DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Procuraduria				
Contraloria				
Ofac				
Registraduria				

Referenciación realizada por:	**Cargo:**
Firma:	**Fecha:**

Nota: fuente propia

Una vez contados con los documentos se debe verificar en una lista que se sugiere apoyarse en la siguiente lista de chequeo

Tabla 16: Lista de chequeo de personal, para el archivo de folders por cada colaborador.

LISTA DE CHEQUEO DE PERSONAL	Código: SCH-F-TH-03
	Revisión: 0
Proceso de Talento Humano	Fecha: 12/03/2024
	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL	
NOMBRE:	
APELLIDO:	
C.C	
CARGO	
FECHA DE INGRESO	

DOCUMENTO	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
HOJAS DE VIDA			
FOTOCOPIA DE LA CEDULA			
LIBRETA MILITAR (si aplica)			
FORMATO ACTUALIZACION DE DATOS			
FORMATO VERIFICACION DE REFERENCIAS			
FORMATO LISTA DE CHEQUEO			
ACTA AUTORIZACION EXAMEN Y ALCOHOL Y DROGAS			
ACTA AUTORIZACION VISITA DOMICILIARIA			
VISITA DOMICILIARIA			
ACTA DE ENTREGA DE CARNET			
ACTA AUTORIZACION CONSULTA ANTECEDENTES			

CONSULTA DE ANTECEDENTES (Policia Nacional, Procuraduría, Lista Clinton, Registraduría).			
REFERENCIAS PERSONALES			
REFERENCIAS LABORALES			
COPIA DEL CONTRATO			
EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL			
CERTIFICADOS DE ESTUDIO			
AFILIACION EPS			
AFILIACION AFP			
AFILIACION ARP			
CAJA DE COMPENSACION			
FECHA DE CUMPLEAÑOS			

FIRMA
FECHA DE DILIGENCIAMENTO
DIA_____ MES ____AÑO _____

Nombre de quien elabora el control de la información:

Nota: fuente propia

Es importante que Agencia de Aduanas Schryver de Colombia haga entrega a todos sus trabajadores de carnets que los identifican como funcionarios de la compañía. Para llevar acabó las respectivas entregas es necesario entregar un acta a cada persona para que sea firmada y a su vez sea evidencia del cumplimiento del mismo.

Es importante tener presente, que los carnets corporativos incrementan la seguridad, ayuda aprevenir riesgos, crea un lazo entre los trabajadores y los clientes y promueve el compromiso mutuo.

Actualmente Agencia de Schryver de Colombia no entrega carnet de identificación a sus trabajadores.

Tabla 17 Acta de entrega de carnet.

	ACTA ENTREGA DE CARNÉ	Código: SCH-F-TH-08
		Versión: 001
	Sistema de Talento Humano	Fecha: 25/03/2024

Yo, XXXXXX , identificado(a) con la cédula de ciudadanía No XXXX , en calidad de empleado de Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S. recibo carné de identificación de **Schryver de Colombia S.A.S,** aceptando las siguientes instrucciones de manejo:

USO DEL CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN: Me comprometo a usar el Carné de Identificación que estoy recibiendo de manera PERSONAL e INTRANSFERIBLE, portarlo de forma OBLIGATORIA en un LUGAR VISIBLE para facilitar mi identificación; así mismo, me comprometo a no prestarlo a ninguna persona (visitante, familiar o compañero de trabajo), so pena de sanciones disciplinarias a que haya lugar.

PERDIDA DEL CARNÉ DE IDENTIFICACION: Me comprometo a que una vez tenga conocimiento de la pérdida de mi Carné de Identificación, procederé a presentar el denuncio de pérdida de documento ante la autoridad competente, y a reportar tal hecho al Departamento Administrativo de Schryver de Colombia.

PAGO DEL DUPLICADO DEL CARNÉ DE IDENTIFICACION: Autorizó a que caso de extravío de mi Carné de Identificación el costo de este sea descontado por nómina.

TRAMITE DEL DUPLICADO DEL CARNE O DE TARJETA DE PROXIMIDAD: Ante la pérdida de mi carné de identificación, me comprometo a entregar al Departamento Administrativo de Agencia de aduanas Schryver de Colombia. Los documentos necesarios para la generación del duplicado: a) presentación del documento de identidad; b) fotocopia de la denuncia y c) fotografía digital recientes con fondo blanco. Así mismo, me comprometo a suministrar la información que se requiera para la actualización de datos. Una vez recibido el nuevo carné, me comprometo a revisar la información contenida en el mismo y firmar en aceptación de recibido.

DEVOLUCIÓN DEL CARNE DE IDENTIFICACIÓN: Al momento de mi desvinculación laboral me comprometo a devolver en buenas condiciones este Carné de Identificación al Departamento Administrativo de Schryver de Colombia, para su correspondiente desactivación y entrega de paz y salvo.

Para constancia se firma la presente acta de entrega a los **XXXXXXXX.**

_____
Firma funcionario ó contratista
Documento:

Nota: fuente propia

11. PROPUESTA EN PROCESOS DE ADMINISTRACTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

11.1. Control de Permisos

Para tener un control de los permisos que últimamente se reportan en agencia de aduanas, es necesario implementar un control de permisos donde se pueda revisar periódicamente las causas, motivos y personal que solicita el mayor número de permisos.

Tabla 18: Solicitud de permisos.

	SOLICITUD DE PERMISO	**Código:** SCH-F-TH-05
		Revisión: 1
	Proceso de Talento Humano	**Fecha:** 25-03-2024
		Página 1 de 1

Nombre completo del Trabajador:				
Cargo:		Documento de Identidad		
Motivo del Permiso				
Origen Medico		**Origen No Medico**		
Consulta Médica		Calamidad Doméstica		
Tratamiento Médico Ambulatorio		Permiso Personal		
Enfermedad General		Licencias		
Accidente de Trabajo		Sanciones		
Accidente General		Reuniones de Colegio		
Accidente Deportivo		Día libre por Cumpleaños		
Maternidad				
Otro Cual? _____		Otro Cual? _____		
Fecha del Permiso: _____ hr.		Hora Salida _____	Hora Regreso _____	
SOLICITADO POR:		**AUTORIZADO POR:**		
Colaborador		*Líder de Proceso*		

Nota: fuente propia

Tener un control de permisos ayuda a Agencia de Aduanas Schryver de Colombia a verificar y controlar todos los aspectos de seguridad que se deben tener en cuenta antes y durante la ejecución de actividades laborales de alto riesgo, con el fin de prevenir accidentes e incidentes laborales.

11.2. Solicitud de Vacaciones

Las vacaciones son definidas por la real academia de la lengua española como un descanso temporal de una actividad habitual, como puede ser el trabajo o el estudio. De acuerdo a lo anterior los colaboradores tiene derecho, luego de haber laborado durante el tiempo que la ley considera.

En el caso de las vacaciones laborales, el descanso debe ser remunerado, de manera que el trabajador sigue recibiendo a pesar de no estar laborando (Piedrahita, 2022)

Agencia de aduana Schryver de Colombia en abril del presente año cumple 2 años en el mercado, ejerciendo sus laborales como agente aduanal en Colombia, así mismo se verifica que algunos trabajadores ya cumplieron sus periodos para poder tomar su descanso que de acuerdo al código sustantivo del trabajo «Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.»

Por tanto, actualmente hay 3 personas con más de un periodo acumulado para tomar sus vacaciones y se sugiere la implementación del siguiente modelo para tener un control más eficaz de las personas que toman sus vacaciones, se presenta la propuesta del siguiente formato para la solicitud de vacaciones.

Tabla 19: Solicitud de vacaciones o compensatorio de vacaciones pendientes

	SOLICITUD DE VACACIONES O COMPENSATORIOS DE VACACIONES PENDIENTES	**Código:** SCH-F-TH-17
		Revisión: 2
	PROCEDIMIENTO: TALENTO HUMANO	**Fecha:** 28/03/2023
		Página: 1 de 1

1. FECHA	2. APELLIDOS Y NOMBRES	3. DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
D M A		Tip	Número
		CE	

4. DEPARTAMENTO / AREA / PROCESO	5. CARGO
Gerencia	Gerente General

6. TIPO DE SOLICITUD		7. FECHA(S) DE DESCANSO	
Vacaciones en disfrute	5	Desde	
Compensatorio de vacaciones en dinero.		Desde (D M A)	(D M A)
Total Días			

8. PERÍODO DE VACACIONES CAUSADO	9. TOTAL DIAS DE VACACIONES PENDIENTES POR DISFR
Desde (D M A) Hasta (D M A)	

10. OBSERVACIONES

11. CONDICIONES PARA LA SOLICITUD DE VACACIONES Ó COMPENSATORIOS PENDIENTES

I. Toda solicitud deberá ser autorizada por el Jefe Inmediato / Líder de proceso.
II. Presentar el formato diligenciado en computador ó letra imprenta, en el Departamento de Recursos Humanos.
II. En todo caso se debe realizar la solicitud de vacaciones ó compensatorios con mínimo (8) días de anticipación a la fecha de inicio del descanso.
IV. Para el Total de Días pendientes, por favor tener presente que los días sábados no cuentan como hábiles.

12. FIRMAS

Funcionario	Superior Inmediato	Recursos Humanos

Nota: fuente propia

Por lo anterior, es responsabilidad del área de talento humano que todos los trabajadores de Agencia de aduanas se tomen sus vacaciones periódicamente, como mínimo 6 días consecutivos de descanso y máximo 15 días hábiles de descanso no remunerado.

11.3. Cargos Críticos

Los cargos críticos son los que interfieren en la operación. Son los cargos que por algún criterio de Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S cuentan con un nivel de riesgo muy alto.

Puede ser por acceso a la información clasificada, sitios sensibles, entre otros. (Salarriaga, 2024). En Agencia de Aduana Schryver de Colombia se identifican 6 cargos críticos que deben tener un mayor control por el área de talento humano para prevenir cualquier riesgo que pueda afectar los procesos operativos de la organización, por la cual se crea una planilla que registra el perfil del candidato postilado para la vacante.

Tabla 20: Estudio de seguridad

SCHRYVER International Freight Forwarders Colombia	**ESTUDIO DE SEGURIDAD**	Código: F-TH-37
		Versión: 002
	TALENTO HUMANO	Fecha: 26/03/2024
		Versión: 001

FECHA

DIA	MES	AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR

NOMBRE COMPLETO		CARGO A DESEMPEÑAR	
DIRECCIÓN		TELEFONO	
PERSONA CONTACTO ANTE EMERGENCIAS		CORREO ELECTRONICO	
FECHA DE VINCULACIÓN		CIUDAD	

2. ESTUDIO DE CONFIABILIDAD

CALIFIQUE ASI: 5 - CUMPLE - 3 CUMPLE PARCIALMENTE - 0 NO CUMPLE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN CALIDAD		CALIFICACIÓN	PONDERADO
HOJA DE VIDA Y SOPORTES	El candidato presento hoja de vida completa		
	La hoja de vida relaciona datos personales, de educación y experiencia laboral		
	Los datos de la hoja de vida coinciden con la información reportada por el candidato		
	Los soportes anexos coinciden con la información reportada en la hoja de vida.		
COMPETENCIAS	¿El candidato cumple con los requisitos de educación requeridos en el perfil de cargo?		
	¿El candidato cumple con los requisitos de formación requeridos en el perfil de cargo?		
	¿El candidato cumple con los requisitos de experiencia requeridos en el perfil de cargo?		
	¿El candidato cumple con los requisitos de habilidades requeridos en el perfil de cargo?		
REFERENCIAS LABORALES	¿Las referencias suministradas por el candidato pudieron ser verificadas?		
	¿La información suministrada por las empresas verificadas es conforme con los documentos suministrados por el candidato ?		
	¿Los tiempos de trabajo y cargo reportados por las empresas coinciden con la información reportada por el candidato?		
	¿Las referencias laborales permitieron conocer el historial laboral?		

ANTECEDENTES	¿La verificación en policia nacional presentó alguna novedad?		
	¿Los antecedentes de procuraduria presentó alguna novedad?		
	¿Los antecedentes en contraloria presentó alguna novedad?		
PRUEBAS PSICOTECNICAS	¿La prueba wartegg presentó algun aspecto relevante que represente un factor de riesgo para la compañía?		
VISITA DOMICILIARIA	¿El reporte de visita domiciliaria presenta alguna anotación relevante en aspectos de seguridad?		
	¿La visita domiciliaria reporta novedades que representen un riesgo para la compañía o el desarrollo del trabajo?		
	¿La visita domiciliaria presenta alguna novedad frente a los aspectos sociales o del entorno?		
	¿ las conclusiones de la visitas son conformes con los requisitos de la compañía?		
PRUEBAS DE CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS	Se presentaron novedades en los resultados de las pruebas de alcohol reportadas por la IPS?		
	se presentaron novedades en los resultados de las pruebas de drogas reportadas por la IPS?		
ENTREVISTAS	Durante la entrevista el aspirate presenta seguridad frente a los aspectos relacionados en la hoja de vida.		
	La información reportada por el aspirante coincide con la información de la hoja de vida y las verificaciones realizadas		
	El aspirante demuestra seguridad durante la entrevista.		
	El desempeño durante la entrevista es satisfactoria para el proceso de vinculación.		

OBSERVACIONES / CONCLUSIÓN					
Mayor a 4. 0	**Entre 3.1 - 3.9**	**ENTRE 0 - 3.0**	**PUNTAJE OBTENIDO**		**0,00**
CONFIABLE	**CONDICIONADO**	**NO CONFIABLE**			
Aprobar	**Efectuar seguimiento**	**Declinado**			
Responsable del Estudio de seguridad	YENNY CHAPARRO		Nombre y cargo de quien aprueba el estudios		

Nota: fuente propia

12. PROPUESTA AREA DE BIENESTAR.

12.1. Introducción

Dentro de la estrategia corporativa, Shryver S.A.S Nivel 1, debe velar por el bienestar de los colaboradores, satisfaciendo las necesidades, personales, sociales, económicas y culturales, que permita las buenas relaciones interpersonales, aumentando la productividad y el desarrollo de las labores, en ambientes saludables.

"Una buena gerencia de recursos humanos favorece la integración al conseguir que todos los miembros de la organización participen y trabajen unidos en la consecución de un propósito común" (MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, 2009).

Las ventajas que proporciona el área de bienestar, es poder contar con un equipo productivo y enfocado al cumplimiento del objetivo estratégico de la empresa, además que se puede destacar como un valor agregado, donde la organización se reconozca por el buen trato de sus colaboradores, permitiendo que cada persona pueda cumplir sus objetivos personales e identifique que la organización vela por su bienestar y salud.

Esto le permite a la organización tener baja tasa de rotación, aumento en la productividad, rendimiento y procesos eficiente, disminuyendo los niveles de estrés dentro de los colaboradores, y manejando una comunicación asertiva y positiva.

Objetivo:

Crear el área de Bienestar que se centre en la percepción personal, en control y desarrollo de las actividades y la salud mental de sus colaboradores.

Impacto esperado.

- Aumento en la productividad
- Ambientes de trabajos saludables.
- Equipos capacitados y enfocados en el cumplimiento de objetivos
- Disminuir tasas de rotación.

Indicadores:

- Tasa de rotación del personal.
- Feedback, calificaciones de los empleados
- Niveles de productividad
- Cumplimiento de objetivos

Responsable:

Quien se encargue de implementar y ejecutar el área de bienestar en la empresa, debe ser una persona, con perfil profesional y experiencia en el área de RRHH, así mismo que tenga la autoridad para tomar decisiones. Se recomienda delegar funciones al director de recursos humanos.

Cronograma:

La anterior propuesta se recomienda aplicar en un periodo no mayor a doce (12) meses donde se evalúen los siguientes criterios:

Presupuesto: que costo implica a la organización la aplicación de las actividades de bienestar para los colaboradores.

Niveles de satisfacción: que impacto tiene la aplicación de las diferentes actividades aplicadas en las labores diarias de cada colaborador.

Tiempos de ejecución: Las diferentes actividades propuestas deben ser aplicadas y controladas en periodos determinados.

12.2. Actividades propuestas

A través de la aplicación de este programa, se busca mantener y mejorar las áreas laborales, aplicando beneficios que contribuyan al bienestar de cada trabajador, partiendo desde los intereses comunes como los intereses personales, brindado oportunidades de crecimiento, estabilidad, aprendizaje continuo, apoyo financiero y moral, de la misma manera aumentando la productividad y el compromiso con las actividades de la organización, logrando que cada colaborador trabaje en misión de la empresa.

Beneficios:

- **Día de la familia:** De acuerdo con la ley 1857 de 2017 Art 5ª Párrafo "*Los empleadores deberán facilitar, promover y gestionar una jornada semestral en la que sus empleados puedan compartir con su familia en un espacio suministrado por el empleador".*

  La organización impulsara el cumplimiento de esta norma en la que el trabajador tendrá derecho de 2 días libres diferentes a días de descanso, de manera que pueda compartir más tiempo en familia.
- **Bonos educativos:** es un bono escolar que Shryver SAS de Colombia Nivel 1 ofrece a sus trabajadores, donde se puede aplicar 2 veces durante la ejecución de una carrera profesional o especialización, el trabajador debe tener contrato directo con mínimo un año en la organización, presentar documentos de matrícula y promedio de calificación mayor a 3.5, este bono será aplicado para pago del semestre o matricula, por un valor de (Quinientos mil pesos) $500.000 pesos.
- **Salud visual:** Para poder adquirir el auxilio de lentes, monturas, lentes de contacto, el colaborado debe tener un vínculo directo con la compañía mayor a un año, donde Shryver SAS De Colombia Nivel 1, subsidiará el 40% de valor, este se reintegrará al trabajador a través del pago de nómina del siguiente corte una vez radicado el certificado expedido por un profesional de salud visual, este certificado no puede ser mayor a 60 días.
- **Cursos interactivos:** La misión principal de la organización es contar con trabajadores debidamente capacitados, a través de plataformas didácticas con cursos trimestrales y una intensidad horaria no mayor a 9 horas, para fortalecer los conocimientos de las labores, los objetivos estratégicos de la empresa y las normas o políticas a cumplir.

- **Eventos deportivos:** Se impulsará la creación de equipos de futbol, voleibol o basquetbol, en campeonatos sanos dentro de las diferentes áreas, estas actividades se realizarán una vez al mes dentro de la primera semana, en misión de apoyar las buenas relaciones, hábitos de respeto, sentido de pertenencia con la organización, además, esto fortalece a la empresa mejorando su capacidad competitiva y valor diferencial.
- **Día de cumpleaños:** la compañía otorgara a sus trabajadores el día de su cumpleaños como día libre compensatorio, puede ser solicitado dentro del mes de su cumpleaños, debe solicitarlo 48 horas antes para ser aprobado por su jefe inmediato.
- **Fiesta fin de año:** la organización celebrara cada fin de año la participación y colaboración de sus trabajadores, fortaleciendo el espirito laboral e integración con actividades que impulsen las buenas relaciones.

12.3. Seguridad y Salud en el Trabajo

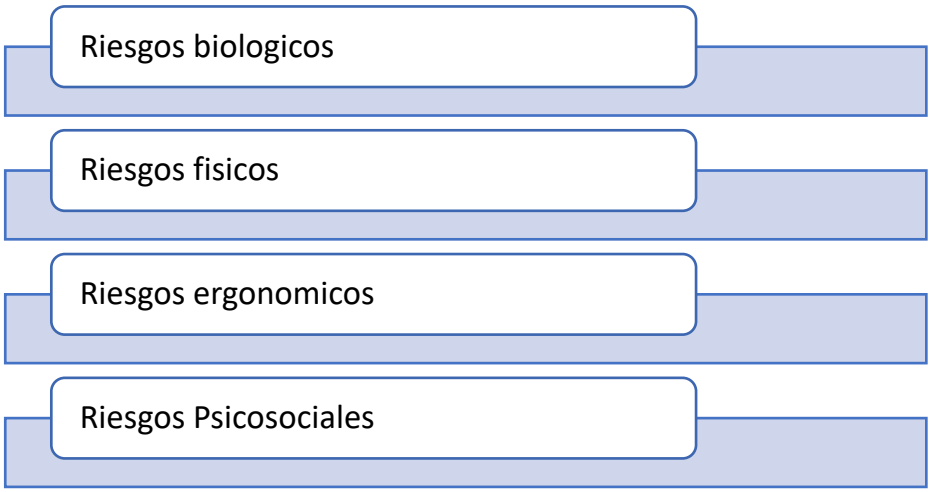
Implementar un programa efectivo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S es fundamental para proteger a todos los empleados. Así mismo, promover un ambiente laboral seguro y saludable, y cumplir con las regulaciones legales.

Aquí se encuentran algunos pasos que se siguiere implementar un programa de SST en Agencia de Aduanas Schryver de Colombia:

- Es importante el compromiso del gerente general con la seguridad de los trabajadores de Agencia de Aduanas de Schryver de Colombia S.A.S, actualmente la empresa se encuentra categorizada en riesgos 5, por lo cual es indispensable que varios trabajadores cuenten con todos los implementos de seguridad, capacitaciones que se requieren.

- Se realiza la identificación de riesgos en Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S y se detectan los siguientes:

Tabla 21: Tipos de Riesgos SG-SST No 5



Nota: Fuente propia

- Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S se encuentra afiliada a **ARL POSITIVA** en riesgo 5 Por tanto, se sugiere que el área de talento humano realice el respectivo reporte para que sea la misma ARL quien verifiqué el respectivo cumplimiento de la normatividad vigente en la implementación de Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST) quien emitirá su concepto favorable o no respecto a los estándares que como agencia de Aduanas debe cumplir.

12.3.1. Actas entregas de protección personal

La dotación es una prestación social a cargo del empleador, consistente en suministrar a sus trabajadores calzado y vestido de labor. Esta dotación generalmente consta de zapatos y uniformes definidos por Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S.

La dotación es una prestación social en especie, que se debe entregar cada 4 meses a los trabajadores que devenguen hasta dos salarios mínimos. (Hernandez, 2022)

De acuerdo con la verificación que se realiza con el gerente general de Agencia de aduanas Schryver de Colombia S.A.S la dotación que aplicaría actualmente la empresa, es:

- Botas de protección personal para las personas que se encuentran realizando tramites en el aeropuerto y puertos.
- Cascos Industriales de seguridad blancos o amarillos, de acuerdo con la normatividad que maneje cada empresa y/ o bodega donde deban ingresar el personal.
- Guantes industriales
- Overoles con logo de la empresa
- Camisas y chaquetas con logos de la compañía

Por lo anterior, se plantea un modelo para que sea guía de entrega y se pueda evidenciar las entregas de las prendas y/o implementos que se entreguen a cada trabajador.

Tabla 22: Entrega de Elementos de protección personal

	ACTA ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	Código: SCH-F-TH-030
		Versión: 001
	Sistema de Gestión Integral	Fecha: 28-03-2024

APELLIDOS Y NOMBRES DEL TRABAJADOR	
CARGO	

En el día y la fecha he recibido las Fichas Informativas de uso correspondiente a los Elementos de Protección Personal asignados a mi puesto de trabajo.

Estoy informado(a) de los riesgos contra los que me protegen estos elementos, de las actividades u ocasiones en que debo utilizarlos, de la forma de usarlos correctamente y de sus limitaciones,

Me comprometo a utilizarlos y cuidarlos conforme a las instrucciones recibidas y a la normativa legal vigente, así como a informar al mando de cualquier defecto, anomalía o daño apreciado en el equipo, que pueda significar una pérdida de su eficacia protectora.

ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	**FECHA RECIBIDO**	**FIRMA RECIBIDO**	**FIRMA CAPACITADOR**
Botas de protección 			

Nota: Fuente propia

La dotación es una prestación social en especie, que se debe entregar cada 4 meses a los trabajadores que devenguen hasta dos salarios mínimos.

La dotación es distinta a los elementos de protección personal que exigen las normas sobre riesgos laborales. (Hernandez, 2022)

12.4. Capacitación y formación

Se propone centrenara todos los empleados con las capacitaciones que la ARL POSITIVA ofrece sobre los diferentes riesgos específicos de acuerdo con las actividades que realizada cada uno y así poder tomar las medidas de prevención necesarias.

Tabla 23: Control capacitaciones

0	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	Código: F-TH-14 Revisión: 1 Fecha: 28/03/2024 Página 1 de 1

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	28/03/2024

OBJETIVO	RECURSOS	DEFINICIONES
* Impartir conocimiento sobre temas relevantes para la compañía. * Mejorar las competencias del personal * Sensibilizar a todos los trabajadores sobre la importancia de mantener la seguridad de los procesos. * Promover actividades de autocuidado. * Mantener actividades de capacitación aún durante la emergencia sanitaria (aislamiento).	* Economicos * Tiempo * Personal competente.	**Inducción:** proceso planeado de recepción y orientación a las personas que ingresan a la institución a desempeñar actividades laborales o para quienes son trasladados o promovidos dentro de las mismas. **Reinducción:** proceso por el cual se lleva una actualización de conocimientos sobre la empresa. **Capacitación:** Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. **Entrenamiento:** proceso para la adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades.

TEMA	TIPO DE CAPACITACIÓN	RESPONSABLE	DURACIÓN (HORAS)	Gerente General	Directora Administrativa	Asistente Administrativa	Auxiliar Administrativa	Jefe de Contabilidad	Coordinador de Operaciones	Coordinador de Exportaciones	Auxiliar de Bodega y Operaciones	Jefe Operaciones CTG	Jefe Operaciones MED	Mensajero	Inside Sales	Prichables Logistics Manager	PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO 2024											
																	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

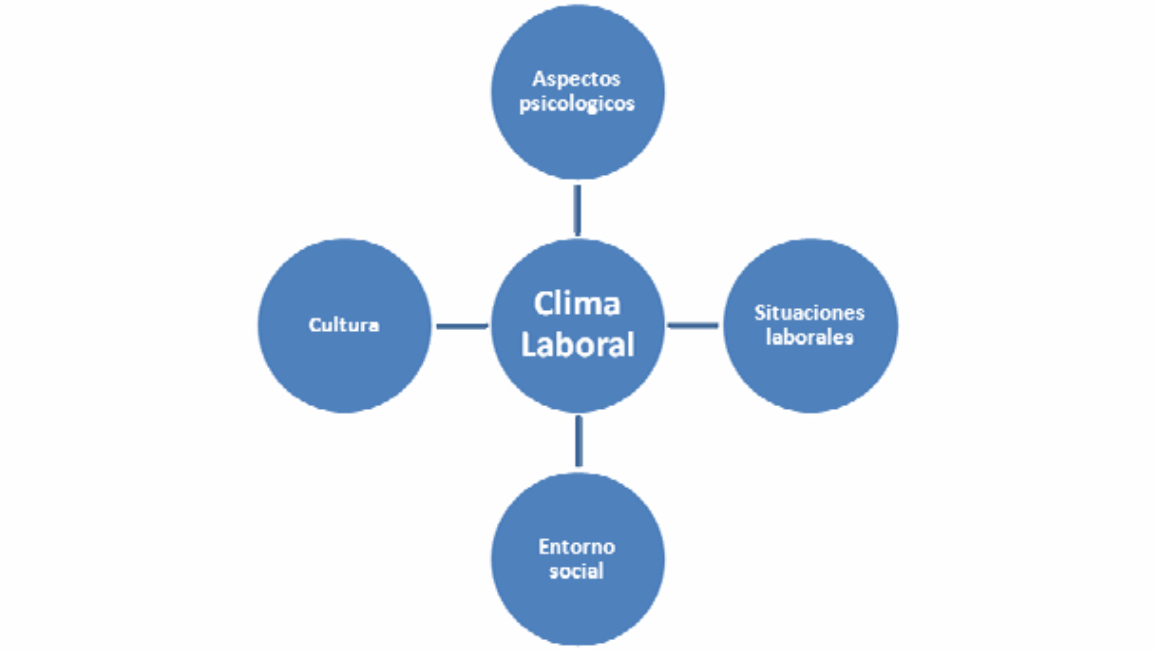
Nota: fuente sacada del archivo elaborado en propuesta para Shryver de Colombia SAS, (2023

Por lo anterior, es indispensable que el área de talento humano de aduanas Schryver de Colombia S.A.S haga un control y puedan capacitar a sus trabajadores. Adicional, de poner preparar más a los trabajadores ante cualquier eventualidad.

13. CLIMA ORGANIZACIONAL

La historia del comportamiento organizacional tiene sus raíces en el enfoque conductista de la administración, en donde se cree que la atención específica a las necesidades de los trabajadores crea una mayor satisfacción y productividad (Govea, M. E. G., Domínguez, M. E., & San Agustín, Y. Q. 2012). De manera que, al incentivar un clima organizacional, sano permite que los trabajadores desarrollen sus actividades dentro de los parámetros y tiempos establecidos, aumentando la productividad y el sentido de pertenencia por la empresa.

Ilustración 1 Factores que incluyen en el clima laboral



Nota: fuente: Dialnet-ImportanciaDelClimaLaboralEnLosResultadosDeUnaEmpr-9173751.pdf

Un clima organizacional sano es fundamental para el éxito y el bienestar tanto de los empleados como de la Agencia Shryver de Colombia SAS, Nivel 1, en conjunto. Se debe tener presente las características claves de un clima laboral positivo:

- **Comunicación abierta y efectiva**: Se fomenta un ambiente donde los empleados se sienten libres de expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias sin temor a represalias. La comunicación clara y transparente promueve la confianza y reduce los malentendidos.
- **Respeto y equidad:** Todos los empleados son tratados con respeto y justicia, independientemente de su cargo, género, edad u otras características personales. Se promueve la igualdad de oportunidades y se combate cualquier forma de discriminación o acoso.
- **Liderazgo efectivo:** Los líderes son ejemplos a seguir que inspiran y motivan a su equipo. Se caracterizan por su empatía, habilidades de escucha y capacidad para tomar decisiones justas y basadas en evidencia.
- **Desarrollo profesional y personal:** Se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo para que los empleados puedan crecer en sus roles y alcanzar sus metas profesionales. Además, se valora el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, promoviendo así el bienestar integral.
- **Reconocimiento y recompensa:** Se aprecia y celebra el buen desempeño y los logros de los empleados. El reconocimiento puede ser tanto monetario como no monetario, y se utiliza para motivar y reforzar comportamientos positivos.
- **Colaboración y trabajo en equipo:** Se fomenta la colaboración y el intercambio de ideas entre los miembros del equipo. Se reconoce que el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva.

- **Ambiente físico y emocional seguro:** Se crea un entorno de trabajo seguro y saludable, tanto física como emocionalmente. Se promueve el bienestar mental y se brindan recursos para ayudar a los empleados a manejar el estrés y otras dificultades.

Estas características contribuyen a crear un clima laboral positivo que favorece el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los empleados, lo que a su vez impacta positivamente en la productividad y el éxito general de la agencia.

14. EVALUACION DE DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño, permite a la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS, identificar las debilidades o fortalezas que tiene sus trabajadores dentro de un periodo determinado, esto ayuda a intervenir a tiempo, realizando procesos de retroalimentación o capacitaciones, encaminando al equipo, para que los resultados sean positivos. Además, que es parte fundamental y eficaz de los recursos humanos. El paso para poder realizar una adecuada evaluación de desempeño es:

- **Identificación de fortalezas y debilidades:** La evaluación del desempeño proporciona una visión clara de las habilidades y competencias de los empleados. Esto permite a la agencia identificar áreas donde los empleados destacan y áreas donde pueden necesitar mejorar.
- **Retroalimentación constructiva:** A través de la evaluación del desempeño, los supervisores pueden proporcionar retroalimentación específica y constructiva a los empleados sobre su trabajo. Esto ayuda a los empleados a comprender sus áreas de mejora y les brinda orientación sobre cómo pueden alcanzar su máximo potencial.

- **Planificación del desarrollo profesional:** Basándose en los resultados de las evaluaciones del desempeño, la agencia puede desarrollar planes de desarrollo profesional personalizados para cada empleado. Estos planes pueden incluir capacitación adicional, asignación de proyectos especiales o desarrollo de habilidades específicas necesarias para el éxito en el trabajo.
- **Motivación y compromiso:** El proceso de evaluación del desempeño puede motivar a los empleados al demostrar que su trabajo es valorado y reconocido. También puede fomentar un sentido de compromiso con la agencia al proporcionar oportunidades claras para el crecimiento y el avance profesional.
- **Mejora continua:** Al realizar evaluaciones del desempeño de manera regular, la agencia puede monitorear el progreso de los empleados a lo largo del tiempo y realizar ajustes según sea necesario. Esto contribuye a una cultura de mejora continua dentro de la organización.

La evaluación del desempeño es una herramienta esencial para la gestión efectiva de recursos humanos en la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS, ya que ayuda a identificar áreas de mejora, proporciona retroalimentación constructiva, impulsa el desarrollo profesional y contribuye al éxito general de la organización.

14.1. Método para la evaluación del desempeño

Se propone a la Agencia de Aduanas Shryver de Colombia SAS a realizar trimestralmente una auditoría personal, en donde se evaluará:

Tabla 24. Planilla de evaluación de desempeño

PLANILLA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO				
TEMAS A EVALUAR	**CUMPLIO AL 100%**	**CUMPLIO AL 70%**	**CUMPLIO AL 50%**	**CUMPLIO POR DEBAJO DEL 50%**
Cumplimiento en el resultado de las actividades				
Habilidades en atención al cliente.(resultados de encuestas de satisfacción)				
Iniciativa / propuestas de innovación.				
Calidad en el resultado de la actividad desarrollada por los colaboradores.				
Cumplimiento en el horario de trabajo.				
Uso de los uniformes e identificación suministrada por parte de la empresa				

Nota: fuente propia

14.2. Escala de evaluación:

Al implementar este proceso de evaluación trimestral, la Agencia de Aduanas puede identificar de manera efectiva el rendimiento de los empleados, intervenir rápidamente para abordar áreas de mejora y proporcionar el apoyo necesario para garantizar el éxito del equipo en el cumplimiento de sus actividades con calidad y oportunidad.

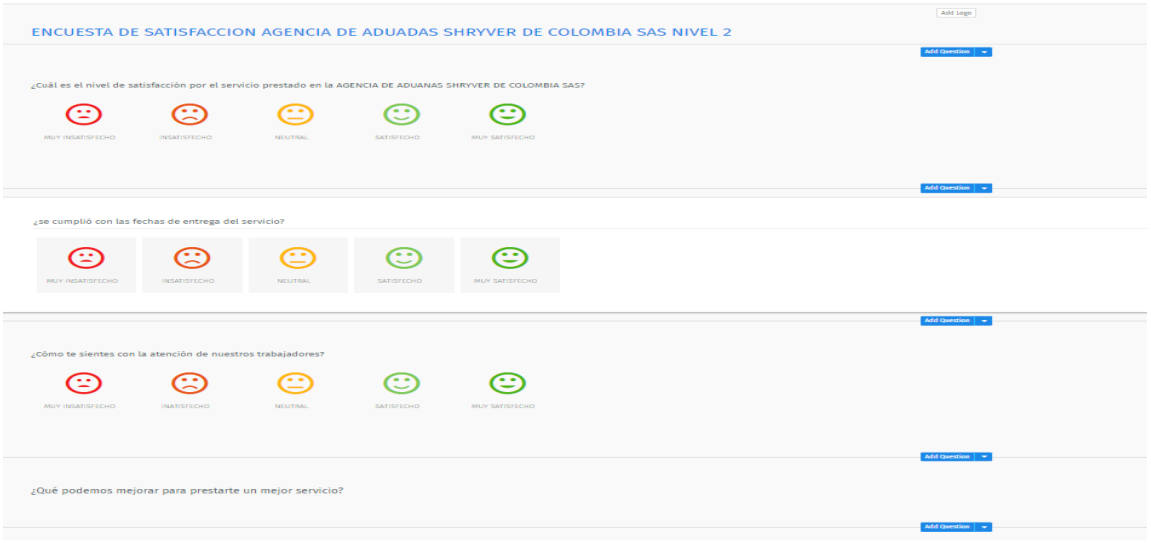
Durante el período de evaluación trimestral, los supervisores deben reunirse con cada empleado para revisar su desempeño. Se debe utilizar el formato propuesto anteriormente (***Tabla 24)*** con una reunión cara a cara para discutir los logros, áreas de mejora y establecer metas para el próximo período.

Con base en los resultados de las evaluaciones, se identifican las áreas en las que cada empleado puede mejorar. Se desarrolla un plan de acción personalizado que incluya objetivos específicos, recursos de apoyo y un calendario para el seguimiento.

14.3. Propuesta de indicadores de desempeño

Encuestas de satisfacción de los clientes: a través de una encuesta final al cliente después de la prestación de un servicio, se identificará el resultado, nivel de satisfacción, la claridad de la información, la agilidad de realizar los procesos operativos, y el cumplimiento de la necesidad del cliente.

Ilustración 2: Encuesta de satisfacción al cliente



Nota: fuente propia https://www.questionpro.com/a/showThemes.do?lcfpn=false

Cumplimiento de tareas: La implementación de un sistema de evaluación basado en KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) permite medir el cumplimiento de tareas y el rendimiento de los trabajadores en la Agencia de Aduanas. Se propone llevar el siguiente orden para la implementación de KPIs

- **Identificar los KPIs relevantes:** Es crucial identificar los KPIs que mejor reflejen el desempeño y los objetivos de la agencia. Estos pueden incluir indicadores como el tiempo promedio de despacho de aduanas, la tasa de precisión en la clasificación arancelaria, la satisfacción del cliente, entre otros.
- **Seleccionar un software de gestión de desempeño:** Para recolectar y gestionar los datos relacionados con los KPIs, es importante seleccionar un software adecuado que permita recopilar, analizar y presentar la información de manera clara y accesible. Este software debe ser capaz de generar informes y métricas en tiempo real para facilitar la toma de decisiones informadas.
- **Definir metas y objetivos claros:** Cada área y colaborador debe tener metas y objetivos claros y medibles que estén alineados con los KPIs establecidos. Estas metas deben ser desafiantes pero alcanzables, y deben estar vinculadas a los objetivos generales de la agencia.
- **Capacitación y comunicación:** Es importante capacitar a los empleados sobre cómo utilizar el software de gestión de desempeño y cómo interpretar los resultados de los KPIs. Además, la comunicación abierta y transparente sobre el propósito y la importancia de la evaluación basada en KPIs ayudará a garantizar la participación y el compromiso de los empleados.

- **Monitoreo y retroalimentación continua:** Una vez implementado el sistema, es crucial monitorear regularmente los resultados y proporcionar retroalimentación continua a los empleados. Esto puede incluir reuniones periódicas de seguimiento, revisiones de desempeño trimestrales y la identificación de áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.

Al implementar un sistema de evaluación basado en KPIs y utilizar un software de gestión de desempeño adecuado, la Agencia de Aduanas puede mejorar la eficiencia operativa, optimizar el rendimiento de los empleados y garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales de manera efectiva.

CONCLUSIONES

En conclusión, con la propuesta planteada, se busca un incremento en la satisfacción personal y una mejora en el enfoque estructurado del desarrollo profesional y bienestar de los empleados. Este enfoque no solo apunta a aumentar la satisfacción laboral, sino que también contribuye a reducir la rotación de personal, manteniendo un equipo motivado. Además, asegura el cumplimiento del marco legal vigente del Código Sustantivo del Trabajo.

Contar con apoyo de un área de talento humano en Agencia de Aduanas Schryver de Colombia S.A.S. sería fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. La gestión adecuada del talento humano permite identificar y desarrollar las competencias y habilidades de los empleados, esto no solo mejora la productividad, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, velando por el bienestar y la seguridad de cada trabajador.

El uso de un flujograma de procesos proporciona una guía visual y secuencial que facilita la comprensión y el seguimiento de cada etapa del proceso de contratación. Esto no solo mejora el nivel de productividad, sino que también asegura que se cumplan de manera consistente y conforme normativas legales.

Además, un proceso bien definido de selección y contratación contribuye a la creación de un ambiente de trabajo más organizado y profesional. Los empleados se benefician de una mayor claridad en sus roles y expectativas desde el inicio de su relación laboral, lo cual reduce la incertidumbre y mejora la integración y adaptación al equipo de trabajo.

Se requiere medidas seguridad que cumplan con el marco normativo de acuerdo a lo que exige el Cogido Sustantivo del Trabajo, por lo cual se sugiere implementar toma de exámenes, visita de

seguridad, un checklist de documentos de ingreso y un estudio de seguridad completo de cada aspirante.

Finalmente, la aplicación del manual de funciones es de suma importancia para Schryver de Colombia S.A.S, ya que permite una delegación clara y precisa de las responsabilidades de cada trabajador según su cargo. Esto asegura que cada empleado entienda sus obligaciones y actividades a desarrollar, contribuyendo así al crecimiento organizacional de la compañía.

Finalmente, la aplicación del manual de funciones se debe divulgar entre los trabajadores de Schryver de Colombia S.A.S, ya que da a conocer el nivel de criticidad de acuerdo a las responsabilidades, funciones y obligaciones de cada trabajador según su cargo. Esto ayuda a que cada trabajador se comprometa y participe de manera trasparente en todas las actividades propuestas por la compañía contribuyendo así al crecimiento organizacional.

REFERENCIAS.

López Posada, L. M. Responsabilidad Social Interna: Una Perspectiva Del Talento Humano. ed. Ibagué: sello editorial Universidad del Tolima, 2019. 203 p. disponible en: https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/111481?page=33. consultado en: 26 mar 2024

Álvarez Indacochea, B. V. Alfonso Porraspita, D. (Dir.); Menoya Zayas, S. (Dir.). Modelo Para La Gestión De La Evaluación del Desempeño Laboral del Talento Humano del Área Administrativa En la Universidad Estatal del Sur de Manabí. ed. [s. l.]: editorial universitaria, 2018. 285 p. disponible en: https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/122220?page=20. consultado en: 26 mar 2024

Bouzas Ortiz, J. A.; Reyes Gaytán, g. Gestión del Talento Humano. ed. México: Iure Editores, 2019. 209 p. disponible en: https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/130372?page=29. consultado en: 26 mar 2024

Cubillos Calderón, C. H. Cáceres Mayorga, J. X.; Montealegre González, j. v. Prácticas de Talento Humano en Pequeñas Organizaciones. 1. ed. Tolima: sello editorial Universidad del Tolima, 2022. 98 p. disponible en: https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/228400?page=28. consultado en: 26 mar 2024

Michaels, E., Handfield-Jones, H., Axelrod, B. (2003). La Guerra por el Talento. Colombia: norma.

Vértice SL. (2007) Selección de Personal, España: publicaciones disponible en: https://www.google.com.co/books/edition/selecci%c3%b3n_de_personal/ooligbsxus4c?hl=es-419&gbpv=0

Josefa Hernández. (2022) enero 06: Bogotá, Dotación a empleados. Blog Gerencie.com. disponible en: https://www.gerencie.com/aspectos-generales-sobre-la-dotacion.html

Govea, M. E. G., Domínguez, M. E., & San Agustín, y. q. (2012). Importancia del Clima Laboral en los Resultados de una Empresa y la Competitividad. Contribuciones a la economía, 10(2), 12.

Del Trabajo, C. S., & Social, J. (1950). Código sustantivo del trabajo. Recuperado de http://www. secretariasenado. gov. co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo. html.

Restrepo, J. F. P. (1999). Ley 100 de 1993: Reforma y crisis de la Salud. Medicina, 21(1), 1-4. Disponible en: https://revistamedicina.net/index.php/Medicina/article/view/49-1

Cuéllar-Montoya, Z. (2007). La Ley 1122 del 2007. Medicina, 29(1), 5-6. https://revistamedicina.net/index.php/Medicina/article/view/76-1

DE, R. N. (2014). Ministerio de educación nacional. BAJO LA DIRECCION De la REVISTA" BOLIVAR. Disponible en: https://mineducacion.gov.co/1759/articles-312764_archivo_pdf_instructivo_taller.pdf

MinTrabajo, Ley 1857 del 26 de julio del 2017 Disponible en: https://urosario.edu.co/sites/default/files/2022-10/1857.pdf

El toyotismo es un modelo de producción que se caracteriza principalmente por dar prominencia a la descentralización. Bouzas Ortiz, J. A. & Reyes Gaytán, G. (2019). Gestión del talento humano: (ed.). IURE Editores. https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/ereader/ucompensar/130372?page=35

Lucas Marín, A. (1981). Sociología de la empresa. España: Iberico Europea de Ediciones. https://www.google.com.co/books/edition/Sociolog%C3%ADa_de_la_empresa/M33f5QDoS0UC?hl=es-419&gbpv=0

Pereira M., Francisco; Gutiérrez G., Sandra P.; Sardi H., Lily; Villamil P., Mónica LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU EVALUACIÓN MEDIANTE EL MODELO DE 360 GRADOS Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. IV, núm. 6, enero-junio, 2008, pp. 69-105

Rodríguez Rodríguez, Luisa Fernanda, (2024). Tercerización laboral en Colombia: precarización, configuración normativa y límites jurídicos, Editorial, Universidad Externado, pág. 406. https://books.google.com.co/books?id=CXAFEQAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&dq=Ley+1429+del+2010&source=gbs_navlinks_s

Hernández Sampieri, R. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. España: McGraw-Hill Interamericana.

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. España: Universidad de Deusto.

Jerzy Neyman, (1933), artículo titulado "On the Problem of the Most Efficient Tests of Statistical Hypotheses"

Martínez Mediano, C., Galán González, A. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. España: UNED.