

**APORTE DE LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO EN LOS PROCESOS DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**INGRID JULIETTE OVIEDO MUÑOZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C.  
2020**

**APORTE DE LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO EN LOS PROCESOS DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**INGRID JULIETTE OVIEDO MUÑOZ**

**Trabajo de Grado, para optar por el título de  
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**ORIENTADORA  
María Eugenia Villa Camacho  
Psicóloga, PhD.**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C  
2020**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma Director Especialización

---

Firma Calificador

Bogotá, D.C. Febrero de 2020

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del claustro

Dr. Mario Posada García Peña

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Vicerrectora Académica y de Posgrado

Dra. Ana Josefía Herrera Vargas

Secretario General

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suarez

Director Especialización en Gerencia del Talento Humano

Dra. María Margarita Romero Archbold

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios quien es el que me ha dado vida y salud para poder cumplir estos logros, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

Dedico a mi papá quien con su constante apoyo ha sabido guiarme durante todo mi trayecto como estudiante, a mi mamá que con su amor, comprensión y valores me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. Ellos dos que han sido un pilar fundamental en el transcurso de mi carrera profesional y han sido las personas que más me han apoyado para cumplir mis sueños como profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por hacer parte de mi proceso como especialista por guiarme y brindarme una vida llena de enseñanzas, aprendizajes y experiencias, agradezco a mis padres quienes fueron mis mayores promotores durante este proceso.

Agradezco a la Fundación Universidad de América por la formación, a mis docentes por los valiosos conocimientos que me otorgaron.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
OBJETIVOS	16
1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.JUSTIFICACIÓN	18
3.ANTECEDENTES	19
3.1 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	19
3.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
4. DELIMITACIÓN	22
5. MARCO TEÓRICO	23
5.1 GESTION DEL TALENTO HUMANO	23
5.2 PROCESOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	23
5.2.1 Procesos para admisión de personas	24
5.2.2 Proceso aplicación de personas	25
5.2.3 Proceso de compensación a las personas	26
5.2.4 Proceso de desarrollo de personas	27
5.2.5 Proceso para retener el personal	30
5.2.6 Proceso de monitoreo de personas	30
5.3 OBJETIVOS DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	30
5.4 COMPOSICIÓN DELTALENTO HUMANO	31
5.5 IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	33
6.DISEÑO METODOLÓGICO	34
6.1 SUMINISTRO DE INFORMACION	34
7. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL AREA DEL TALENTO HUMANO	35
7.1 IMPORTANCIA DE SENSIBILIZAR Y CAPACITAR AL PERSONAL	35
7.2 REQUERIMIENTOS AL AREA DE TALENTO HUMANO	35
7.2.1. Cualidades requeridas al potencial humano para los procesos de Gestión de la calidad	35
8. ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN QUE DESARROLLA LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	38
8.1 ORIENTACION DE LAS PERSONAS COMO PUNTO DE PARTIDA	38
8.2 LA CAPACITACION COMO MEDIO DE SENSIBILIZACIÓN	39



9. CONCLUSIONES	40
10. RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFIA	42

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>pág.</b>
Grafico 1. Evolución del concepto de talento humano	20
Grafico 2. Evolución del concepto de calidad	21
Grafico 3. Procesos del área de talento humano	23
Grafico 4. Reclutamiento	24
Grafico 5. Seguimiento a los trabajadores	28
Grafico 6. Composición del talento humano	32
Grafico 7. Clasificación del compromiso	37

## GLOSARIO

**AREA TALENTO HUMANO:** Tal y como lo dice (Alles)<sup>1</sup> es la unidad, gerencia o dirección que se encarga de todas las funciones relacionadas con el capital humano

**CALIDAD:** Como lo menciona (Espinosa)<sup>2</sup> Es el conjunto de características de un bien o servicio que busca lograr satisfacer el cliente ante sus necesidades, mediante del cumplimiento de las expectativas como lo es un eminente servicio y precios competitivos para el cliente, generando rentabilidad para la organización.

**COMPETENCIAS:** Según (Alles)<sup>3</sup> hace referencia a las características propias de un individuo que se evidencia al momento de desempeñar su cargo.

**CONCIENCIA ORGANIZACIONAL:** Capacidad para reconocer y lograr los elementos que hacen parte de una organización, generando la potencialización del crecimiento de las personas que hacen parte del equipo de trabajo, cada una de estas son estrategias de crecimiento empresarial.

**ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL:** Comprende la creación, ejecución y evaluación de decisiones que unifican e integran los planes, acciones, proyectos y programas dentro de una organización, para alcanzar los objetivos propuestos. Allí también se especifica los objetivos, misión y visión de la empresa.

**GESTION DE LA CALIDAD:** Para (Camisón)<sup>4</sup> es la estructura organizacional, compuesto de procedimientos y comprende aquellos recursos que se hacen necesarios y que permitan la implantación de un método que se ejecute un proceso, producto servicio así contribuyendo en la satisfacción de las necesidades del cliente o consumidor.

**MODELO DE CONOCIMIENTOS:** como lo indica (Alles)<sup>5</sup> Es el conjunto de procesos que hacen parte de la organización, permitiendo así definir las habilidades, competencias que posee cada individuo para el desempeño de un cargo.

---

<sup>1</sup> ALLES, M. A. (2015). Diccionario de competencias: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía. tomo 1 (2a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

<sup>2</sup> TARI, Juan. Calidad total fuente de ventaja competitiva. 2. Ed. México. 2000. P.15. ISBN 84-7908-522-3 [Consultado 10, enero, 2020].archivo pdf. Disponible en: <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

<sup>3</sup> Ibid.,p.19

<sup>4</sup> CAMISON,Cesar. Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas.[Google académico]1.ed.España. Pearson educación, 2006. ISBN 10:84-205-4262-8

<sup>5</sup> ALLES. Op.Cit.,p.19

**SENSIBILIZACIÓN:** (Alles)<sup>6</sup> Es el proceso donde se busca generar concienciación de las personas, que por medio de acciones de diversa índole la persona o individuo genera una emoción así estimulando una acción en busca del pro de la organización.

**TALENTO HUMANO:** Según (Alles)<sup>7</sup> son el conjunto de cualidades que tiene el ser humano para crear, innovar y mejorar cumpliendo los objetivos personales, y se caracteriza por sus competencias y conocimientos.

---

<sup>6</sup> Ibid.,p.19

<sup>7</sup> Ibid.,p.19

## RESUMEN

La presente investigación titulada aporte de la gestión del talento humano en los procesos de gestión la calidad busca generar estrategias de sensibilización que impulsen la eficiencia, creatividad e innovación y con ello atraer la competitividad, en el desarrollo del proyecto se describirán las acciones de sensibilización que desarrolla la gerencia del talento humano al sistema de gestión de la calidad, para ello se busca generar programas, campañas, conferencias, foros que permitan la sensibilización del personal convirtiendo las organizaciones en centros de aprendizaje que lo generen, lo mantengan y lo traduzcan en acciones de valor agregado ya que la permanencia de una organización depende actualmente de la inversión que se haga en intangibles, como innovación y desarrollo de capital humano puesto que entre mayor sea la magnitud de aprendizaje mayor será la preparación para enfrentar los cambios y fluctuaciones del entorno organizacional para lograr la mantenerse en el mercado competitivo.

También se describieron los requerimientos que el sistema de gestión de la calidad demanda a la gerencia del talento humano para sensibilizar a los trabajadores allí se busca fortalecer las cualidades requeridas al potencial humano que el sistema de gestión de la calidad demanda a la gerencia del talento humano para la sensibilización de los trabajadores, como lo es la inteligencia emocional ya que deben contar con la habilidad y poder para controlar sus impulsos, ser emotivos, entusiastas y empáticos ante cualquier circunstancia laboral. Deben tener ambición allí se deben fijar metas laborales para generar eficiencia y cumplir con la productividad esperada, sensibilizarlos para generarles compromiso e implicación con la organización buscando una adhesión emocional del trabajador con la empresa y entre otras cualidades que serán desarrolladas en el proyecto.

**Palabras claves:** Talento humano, sensibilización, calidad.

## ABSTRACT

This research entitled contribution of human talent management in quality management processes seeks to generate awareness strategies that boost efficiency, creativity and innovation and thereby attract competitiveness, in the development of the project will describe the awareness actions that develops the management of human talent to the quality management system, for this it seeks to generate programs, campaigns, conferences, forums that allow the sensitization of staff by converting us into learning centers that generate, maintain and translate it into actions of added value since the permanence of an organization currently depends on the investment made in intangibles, such as innovation and development of human capital since the greater the magnitude of learning, the greater the preparation to face the changes and fluctuations of the organizational environment to achieve stay in the competitive market.

The requirements that the quality management system demands from the management of human talent to sensitize workers there were also described. It seeks to strengthen the qualities required to the human potential that the quality management system demands from the management of human talent. for the sensitization of workers, such as emotional intelligence since they must have the ability and power to control their impulses, be emotional, enthusiastic and empathetic in the face of any work circumstance. They must have ambition there they must set work goals to generate efficiency and meet the expected productivity, sensitize them to generate commitment and involvement with the organization seeking an emotional adhesion of the worker with the company and among other qualities that will be developed in the project.

**Keywords:** Human talent, awareness, quality.

## INTRODUCCIÓN

En un entorno como el actual, de gran competencia, transformación, cambios que diariamente surgen en el mundo, influyen en el diario accionar de cada empresa en el tema del desarrollo de las organizaciones. Hoy el mundo exige a ellas sin importar su tamaño enfatizar la importancia del potencial humano, basándose en el óptimo proceso de talento humano como lo es la selección, contratación, capacitación, orientación, evaluación y promoción, así mismo buscando generar una sensibilización a los empleados en cada uno de los procesos que desarrolla la organización y aún más haciendo una aplicación responsable del sistema de gestión de la calidad, así brindándole a la empresa acciones de calidad puesto que genera un alto impacto para un excelente manejo y crecimiento de toda organización.

Es de recalcar que el eficiente manejo de una organización, el compromiso, el enfoque del cliente, liderazgo y mejora continua, depende de las habilidades que tenga la parte del potencial humano que hacen parte de la compañía y por lo mismo es necesario estimular e impulsar la especulación que indica que la parte del talento humano es el activo de mayor importancia dentro de una empresa pues este genera mayor valor y reconocimiento en la misma, buscando así generar una sensibilización en los colaboradores en la aplicación responsable del sistema de gestión de la calidad.

El talento humano constituye un activo dentro de la organización que tiene la capacidad de apoyar el incremento de productividad, impulsar la creatividad e innovación y con ello atrae la competitividad, para ello generar programas, campañas, conferencias, foros que permitan la sensibilización del personal convirtiendo las organizaciones en centros de aprendizaje que lo generen, lo mantengan y lo traduzcan en acciones de valor agregado, la permanencia de una organización depende actualmente de la inversión que se haga en intangibles, como innovación y desarrollo de capital humano puesto que entre mayor sea la magnitud de aprendizaje mayor será la preparación para enfrentar los cambios y fluctuaciones del entorno organizacional para lograr la permanencia en el mercado competitivo.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Sensibilizar a los trabajadores desde la Gerencia del Talento Humano en la aplicación responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir los requerimientos que el Sistema de gestión de la Calidad demanda a la gerencia del talento humano, para sensibilizar a los trabajadores.
- Determinar las acciones de sensibilización que desarrolla la gerencia del talento humano al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Relacionar los requerimientos de sensibilización del sistema de gestión de la calidad con las acciones realizadas por la gerencia del talento humano, para establecer su cumplimiento normativo.



## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El capital humano constituye un activo dentro de la organización, cada vez este se hace más importante, por ende, las organizaciones esperan que el departamento de talento humano ayude en la concientización a los trabajadores sobre la importancia de los procesos de gestión calidad con el propósito de hacer una mejora en la productividad y la planeación, aplicando el capital del conocimiento que se encuentra en la organización, como es: el conocimiento, las competencias y destrezas de las personas que forman parte de ella.

Según La Cámara de Creación y Disolución de Empresas en Colombia, revela un estudio de la Cámara de Comercio en el año 2011, donde muestra que con un promedio de 89.000 empresas creadas en ese año, Colombia ocupa el segundo lugar en el mundo en la creación de empresas pero el surge un problema del 78% de organizaciones que son constituidas no perduran del quinto año de manejo, siendo la mala elección, la falta de capacitación, sensibilización y habilidad por parte del capital humano, factor principal de la caída de estas organizaciones.<sup>8</sup>

Una de las mayores preocupaciones en las empresas es generar sensibilización a los trabajadores. Es desde aquí donde surge la pregunta problema ¿Cómo puede aportar el área de Talento Humano en la sensibilización de los trabajadores para la aplicación responsable de todos los procesos de gestión de la calidad?

---

<sup>8</sup> CAMARA DE COMERCIO BOGOTÁ. Cámara de creación y disolución de empresas: [Sitio Web]. Bogotá DC.CO. Biblioteca Digital. Publicación. 2011. [Consultado 24, septiembre, 2019]. Archivo en pdf. Disponible en <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/85>

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Con este trabajo se quiere dar a entender la importancia de la sensibilización en los trabajadores para lograr una aplicación responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de las acciones por parte del área talento humano, generando a la empresa un nivel más alto de competitividad, dando a conocer las directrices de obligatorio cumplimiento y el compromiso en el Sistema de Gestión a implementar.

Lo anterior con el fin de optimizar procesos y generar efectividad, teniendo un enfoque en las organizaciones ofreciendo una visión real sobre la situación actual y contemplar el contexto para lograr un crecimiento y consolidación llevando así a cualquier empresa a mercados competitivos.

Mediante esta investigación se busca que las pequeñas y grandes empresas logren afianzar y fortalecer las razones mostradas durante este documento, puesto que el crecimiento, afianzamiento y estabilidad de una organización está relacionado con la sostenibilidad y avance de conocimiento por parte del potencial humano que haga parte de la misma así aportando, con la intención de lograr una excelente eficiencia y productividad en toda organización.

### 3. ANTECEDENTES

#### 3.1 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Según (Herrera)<sup>9</sup> La gestión del talento humano nace en los años 90 es un término que ha tenido una transición con el pasar de los años pero que aún se continúa adoptando por grandes y pequeñas empresas donde se logra evidenciar que el éxito de su organización lo impulsa el talento y las habilidades del potencial humano que hace parte de la organización.

Como lo menciona (Bahamon)<sup>10</sup> es increíble y al mismo tiempo novedoso analizar como a través de la historia de la humanidad se han creado y desarrollado diferentes acciones y actividades donde se evidencia la participación de numerosos individuos, los cuales requirieron organizarse para llevar a cabo un oficio y así satisfacer las necesidades del entorno.

Sin embargo, se dice que el concepto de Talento Humano surge en la segunda mitad del siglo XIX al momento en que se origina la revolución industrial, suceso que dio paso a la sustitución del capital humano por máquinas, generando así una organización basada en la división del trabajo y la identificación de unos factores de producción, como son la mano de obra y el nacimiento de la clase obrera.

En la edad antigua, aunque no estaba sistematizada ni institucionalizada la administración de los recursos humanos hubo muchas características que se asimilaban como lo es la selección de personal de forma natural y espontánea, elegían a la persona apta para el puesto según su sexo, edad y condición en la que encontraba físicamente.

En la edad media surgen sistemas de gremios, allí se crea el sistema de Taylorismo en donde se buscaba aumentar la productividad así suprimiendo tiempos y movimientos en las operaciones que ejecutaban los obreros, nombre con el que se les denominaba en ese momento. La selección de personal estaba basada en esas mediciones y se consideraban aptos, los obreros que menos tiempo invertían en la

---

<sup>9</sup> HERRERA, GESTION DE LO HUMANO. Historia de la gestión del talento humano. [Sitio web]. Bogotá D.C.CO. Publicación. 2008. [Consultado 3, septiembre, 2019]. Disponible en: <https://gestiondelohumano.wordpress.com/historia-de-la-gestion-del-talento-humano/>

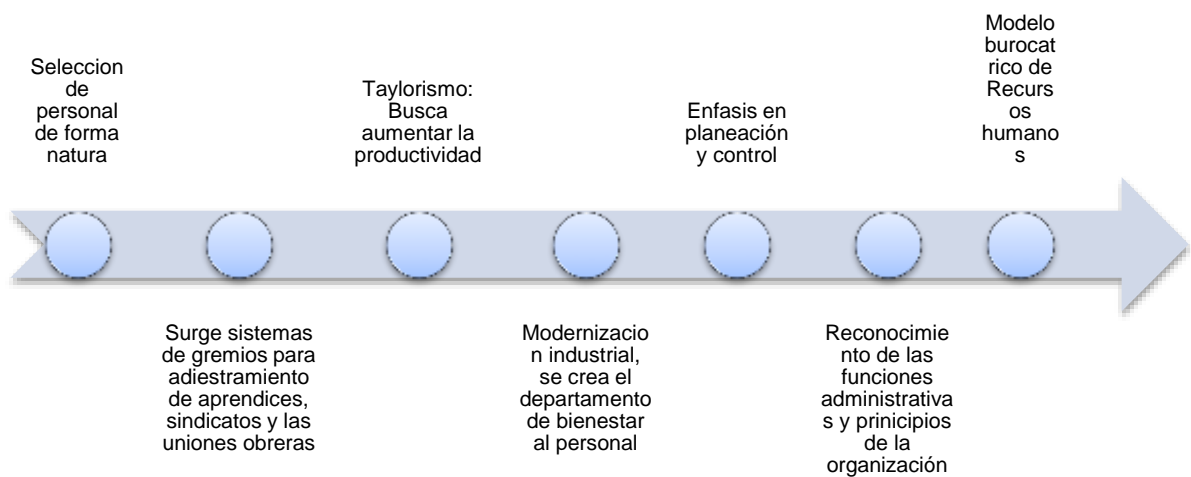
<sup>10</sup> BAHAMON, Carolina. Evolución de la gestión del talento humano, su interacción con la ética, los valores intrínsecos del líder del área. [Repositorio digital]. Trabajo de grado. Especialista en Gerencia del Talento Humano. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. 2014, [consultado 06, septiembre, 2019] archivo pdf. Disponible en <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/944/Evoluci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1>

realización de las tareas asignadas. En esta época definen los rasgos de un líder, establecen el método de contabilidad departada doble.

La edad moderna trae consigo la modernización industrial, posterior a ello llega la edad contemporánea donde se crea la estandarización de operaciones, prácticas de personal, racionalización del trabajo, énfasis en planeación y control, relaciones humanas, primera teoría completa de la administración e integración del trabajo a nivel global en la organización donde se integraban elementos como: recursos materiales, recursos humanos, posicionamiento estratégico y se genera un cambio de perspectiva, reforma teórica y estructural de los recursos humanos.

A continuación se muestra una línea de tiempo con la evolución que ha tenido el concepto y algunos sucesos importantes que han marcado la historia del talento humano a través de la historia.

Grafico 1. Evolución del concepto de talento humano



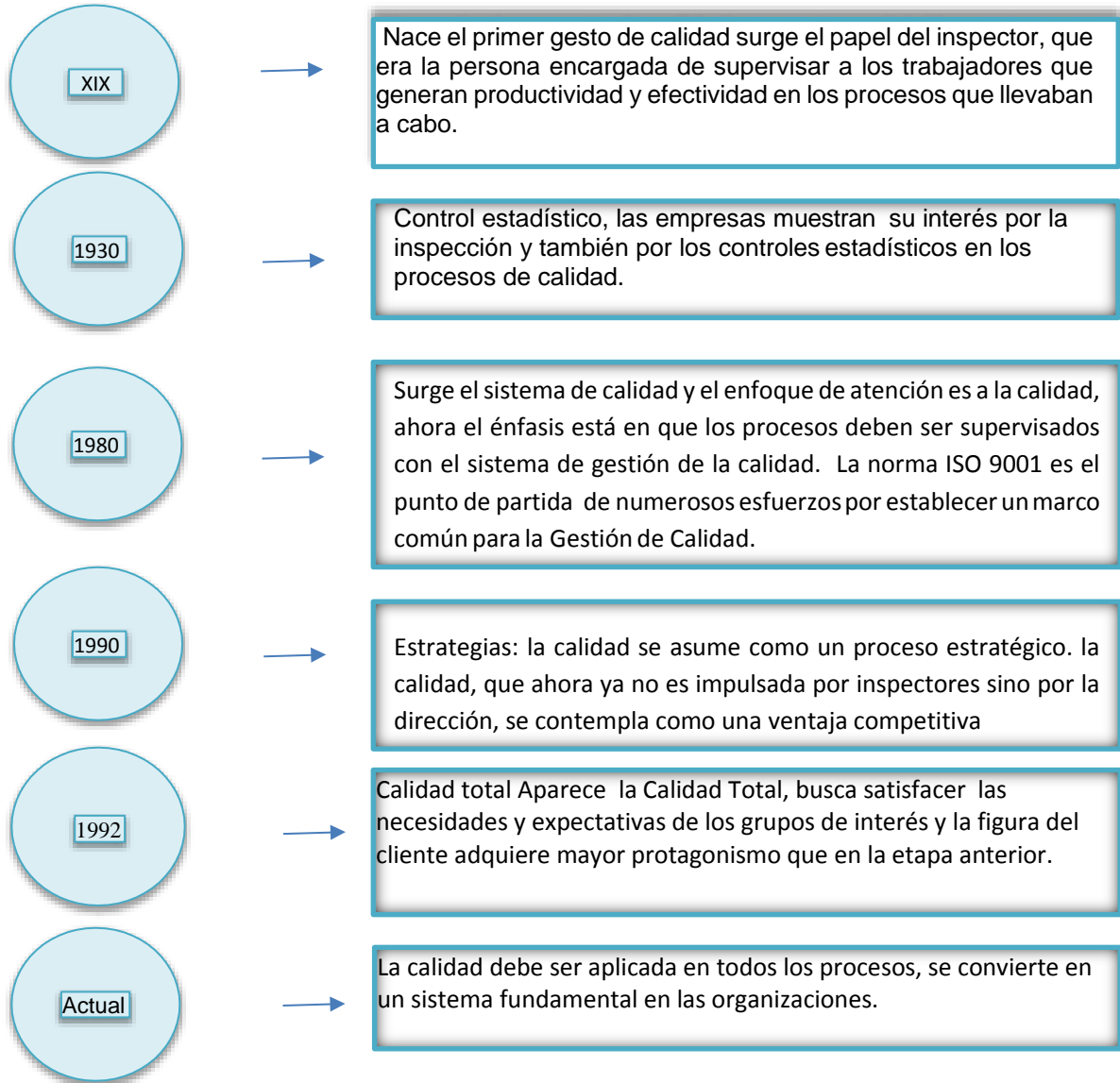
Fuente: Elaboración propia

### 3.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO GESTIÓN DE LA CALIDAD

El concepto de calidad nace en Estados Unidos en las primeras décadas del siglo XIX, empezó su expansión en Japón en los años 50, luego el concepto se ha expandido por el resto del mundo. Con la globalización cada nación tiene sus tradiciones propias respecto al concepto de calidad.

A continuación, se muestra un cuadro con los sucesos importantes que transcurrieron a lo largo de la historia.

Grafico 2. Evolución del concepto



Fuente: TARI, Juan. Calidad total fuente de ventaja competitiva. 2. Ed. Mexico. 2000. P.15. ISBN 84-7908-522-3 [Consultado 10, enero, 2020].archivo pdf. Disponible en: <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

#### **4. DELIMITACIÓN**

El desarrollo del actual documento se realiza con fines netamente académicos los cuales pueden ser llevados a practicarse en cualquier organización sin importar el área que se desempeñe, el documento está enfocado en el área de talento humano y como objetivo del programa de Especialización en Gerencia del Talento Humano.

El documento se desarrolla como investigación teórica y descriptiva, cuenta con un amplio y minucioso contenido bibliográfico del escrito, se mantiene en un intervalo de tiempo comprendido entre los años 1998 hasta 2018, teniendo en cuenta cualquier parámetro relacionado con la gestión del talento humano, generando sensibilización a los trabajadores puesto que el eficiente funcionamiento de una compañía depende de las capacidades y habilidades que posea el potencial humano en los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización.

Como objetivo final el documento busca generar interés hacia mejorar los estándares de calidad de vida de los seres humanos y aumentar la productividad de las compañías fortaleciéndose en el área de gestión de talento humano permitiendo alcanzar a los gerentes las metas propuestas y los objetivos trazados permitiendo a la organización dar un valor a sus activos para obtener una ventaja competitiva sostenible.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Sin duda alguna el talento humano ha sido tenido en cuenta como factor primordial del éxito de cualquier campaña desde los tiempos atrás como lo menciona (Sun Tzu)<sup>11</sup> es la disciplina que está enfocada en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por ello debe contar con una estructura organizada junto con el capital humano alcanzan objetivos de competitividad, productividad. Las personas también se enfocan en ciertos objetivos personales como mejorar su calidad de vida a partir de un buen salario o remuneraciones. Por ello es de gran importancia y el enfoque del área de talento humano está relacionada con la admisión, aplicación, compensación, desarrollo de personas, retención y monitoreo. Por ende se debe hacer un óptimo seccionamiento de personal buscando que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar

### 5.2 PROCESOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Como lo menciona (Chiavenato)<sup>12</sup> en su libro de Gestión del talento humano, el área de talento humano cuenta con seis procesos básicos que se integra en procesos dinámicos e interactivos. A continuación, se muestran los procesos del área de talento humano para el aumento de capital humano e intelectual.

Gráfico 3. Procesos del área de talento humano

ADMISION DE PERSONAS	APLICACIÓN DE PERSONAS	COMPENSACIÓN DE PERSONAS	DESARROLLO DE PERSONAS	RETENER EL PERSONAL	PROCESO DE MONITOREO DE PERSONAS
Reclutamiento Selección	Diseño de cargos Evaluación de desempeño	Remuneración Beneficios y servicios	Formación Aprendizaje Desarrollo	Higiene, seguridad Calidad de vida Disciplina	Bases de datos Sistemas de información

Fuente: Chiavenato

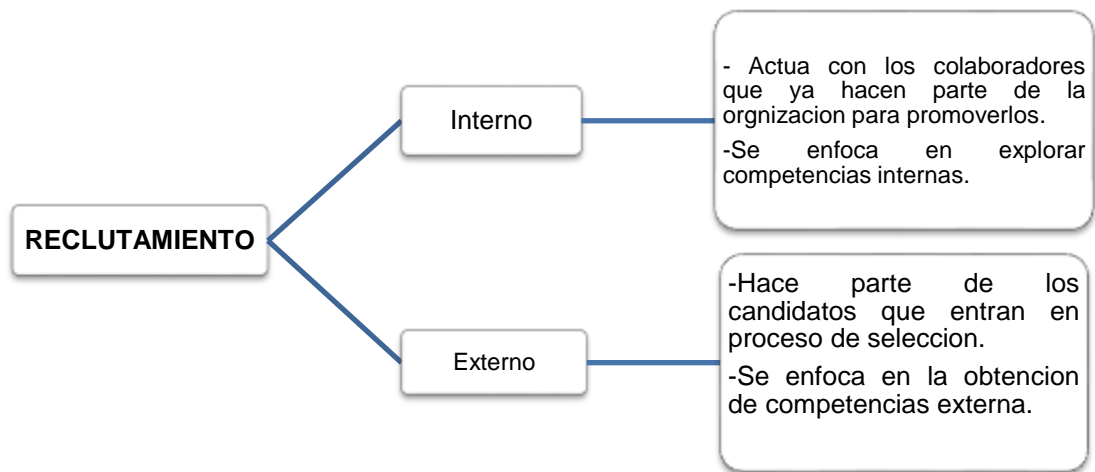
<sup>11</sup> TZU, Sun. El arte de la guerra. México D.F.: Anaya Editores

<sup>12</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Talento humano [Google académico].3.ed; Martha Guzmán. México: Mc Graw Hill Educación, 2008. ISBN 978-970-10-7340-7. [Consultado 26, septiembre, 2019]. Archivo pdf, disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

**5.2.1 Procesos para admisión de personas.** Es el proceso mediante el cual las organizaciones incorporan a nuevas personas en la empresa desde el área de talento humano resuelven las necesidades de capital humano que se requiera. En este proceso se incluye el reclutamiento y selección de personal.

**5.2.1.1 Reclutamiento.** La organización busca atraer personal para proveer el proceso de selección con el objetivo de buscar personas idóneas para los cargos, tiene dos vías de comunicación que consiste en publicar y divulgar con el fin de atraer los candidatos. El reclutamiento se clasifica en interno y externo como lo muestra la siguiente gráfica:

Grafico 4 Reclutamiento interno y reclutamiento externo



Fuente: Propia



**5.2.1.2 Selección de personal.** Como lo muestra (Cancinos)<sup>13</sup> en su trabajo de grado. La selección de personal es un proceso que funciona como un filtro para escoger la persona idónea para el cargo disponible, allí se conocen las expectativas que tiene la empresa respecto a los candidatos que se reclutaron, cuando hay una selección efectiva se observa en el desempeño laboral, para (Chiavenato)<sup>14</sup> expone que es la elección de un individuo del personal reclutado, que cumplió con las expectativas de la organización y se acopla al cargo laboral. La selección debe verse como un proceso de comparación entre dos variantes, la primera es los requerimientos que exigen el cargo y las habilidades de la persona que será contratada para este cargo y la segunda son las técnicas que se utilizan para el proceso de selección.

**5.2.2 Proceso aplicación de personas.** Es el proceso que cuenta con el diseño de actividades que las personas realizarán en la organización y que están actividades orientarán y acompañarán el desempeño laboral, las actividades propuestas pueden llegar a manejar ciertos aspectos como lo es: análisis, diseño y descripción de los puestos, evaluación de desempeño en los colaboradores. Lo que se busca es incluir el registro y documentación de los procesos, basándose según las competencias que requiera cada puesto de trabajo, mostrando sus características, alcances y factores a tener en cuenta.

**5.2.2.1 Orientación de las personas.** Para el autor (Chiavenato)<sup>15</sup> Darle una orientación a los trabajadores es lo primero que se debe realizar en una organización para que así el trabajador sepa que actividades y compromisos adquiere, especificando los objetivos y metas que propone el cargo a desempeñar, la palabra orientar dentro de la organización tiene un gran significado ya que por medio de ella guía, encamina hacia dónde va el colaborador, la orientación es indispensable al momento en que una persona ingresa y así mismo cuando la persona es promovida para saber exactamente a donde deben encaminar sus esfuerzos, así mismo la organización debe imponer desde un principio los propósitos, objetivos y metas que se desean alcanzar.

Es allí donde se debe sensibilizar al personal desde el área de talento humano en la aplicación responsable de un sistema de gestión de la calidad, inculcándoles y concientizándolos de los procesos que se deben llevar en la organización,

---

<sup>13</sup> CANCINOS, María. Selección de personal y desempeño laboral.[Repositorio digital].trabajo de grado. Psicóloga industrial. Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades. Quetzaltenango. 2015, [consultado 16, octubre, 2019]. Archivo pdf. Disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

<sup>14</sup> CHIAVENATO. Op.Cit.,p.xx

<sup>15</sup> Ibíd.,p.175

potenciándoles sus cualidades como lo es la inteligencia emocional, trabajo en equipo, compromiso con la organización, adaptabilidad al cambio, entre otras que se hacen necesarias para llevar los procesos de calidad de manera efectiva, eficiente con resultados óptimos.

Se debe buscar programas de orientación y sensibilización para los trabajadores buscando cumplir ciertos propósitos como: Reducir la ansiedad en las personas ya que cuando se genera esto hay temor a equivocarse o fracasar en el trabajo, es normal que suceda esto debido a la incertidumbre que genera la carga laboral y compromiso que ha generado con el cargo; segundo propósito: Generar expectativas que no se salgan de la realidad: cuando ingresa un individuo a la organización mediante el proceso de orientación el colaborador conoce las responsabilidades que le esperan en su área de trabajo, por ende desde un principio se deben trazar metas organizacionales que sean posibles cumplir de manera real y no exponer en el proceso metas sofisticadas que genera temor desde un principio al colaborador.

**5.2.2.2 Evaluación de desempeño.** Según el autor (Montoya)<sup>16</sup>, es un proceso que conlleva una técnica de dirección, que permite medir el desempeño de un trabajador, registrando la actividad productiva, la calidad de su labor, es allí donde se hace importante que el área del talento humano realice esta evaluación evaluando el rendimiento de los empleados. Todas las organizaciones deben contar con un sistema de evaluación y debe ser orientado, apoyado, soportado y liderado por el área de talento humano y debe ser aplicado en todas las áreas de la organización, allí se debe determinar los logros, progreso, aportes de los funcionarios así buscando generar estrategias de capacitación y orientación que permitan a la organización llegar a niveles más altos de competitividad.

Por medio de los resultados de una evaluación de desempeño se determinan puntos clave para identificar las competencias, habilidades y destrezas del individuo así mismo mostrando su impacto y aportes en el desarrollo organizacional. De allí se puede partir a realizar una sensibilización o capacitaciones que concienticen a los trabajadores de la importancia de realizar los procesos con eficiencia, eficacia generando mayor productividad.

**5.2.3 Proceso de compensación a las personas.** Es el proceso que busca manejar una compensación como forma de incentivación por el cumplimiento a la realización completa de las actividades fijadas dentro de su cargo con el propósito

---

<sup>16</sup> Revista Científica visión del futuro.[Google académico]. Argentina.Misiones.2009, vol.11, núm. 1, [consultado 12, febrero, 2020]. ISSN 1669-7634. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

de satisfacer las necesidades individuales, acá se incluyen la remuneración, prestaciones, recompensas, beneficios y servicios sociales.

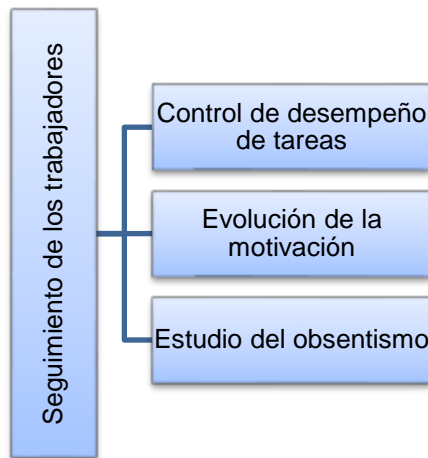
**5.2.3.1 Remuneración.** Es el pago que recibe una persona por la prestación de sus servicios, es la forma de recompensar a al individuo por su conocimiento, esfuerzo, habilidades y competencias. La organización remunera con la intención que el empleado cumpla con los objetivos propuestos, la remuneración total cuenta con tres componentes, remuneración básica, incentivos salariales y prestaciones. En la remuneración básica está constituida por el salario mensual o el salario por hora pues es el principal componente ya que es el pago fijo que el trabajador recibe por su labor, la segunda los incentivos está conformado por bonos, artículos materiales, y el tercer componente son las prestaciones que allí se incluyen, seguro de salud, comida subsidiada y entre otros.

**5.2.3.2 Incentivos.** Es un estímulo que la organización da a sus trabajadores por el cumplimiento de las metas propuestas por parte de la organización, la remuneración básica muchas veces no es suficiente cuando se ha hecho un buen trabajo, la organización debe incentivar seguido a sus colaboradores para que se sientan motivados en su lugar de trabajo y den su mayor esfuerzo, superen su actual desempeño, por medio de los incentivos la empresa busca sensibilizar y concientizar al individuo de la importancia que él tiene dentro de la organización para alcanzar los objetivos, busca incentivar el trabajo en equipo para mayor eficiencia en los procesos, buscando acciones que agreguen valor a la organización, pues un excelente desempeño debe ser premiado.

Por medio de un incentivo el personal se siente estimulado a aplicar el sistema de gestión de la calidad de una manera responsable, agregando a la empresa productividad y competitividad en todos los procesos pero aún más en los procesos de calidad.

**5.2.4 Proceso de desarrollo de personas.** Es el proceso de desarrollar programas de capacitación y educación para el capital humano de la organización donde compromete la formación y desarrollo tanto a nivel personal, laboral e intelectual, el conocimiento de cada persona, el aprendizaje, programas de crecimiento personal y profesional. En el siguiente cuadro se muestran los factores a tener en cuenta en el seguimiento de los trabajadores de las organizaciones.

Grafico 5 seguimiento de los trabajos



Fuente: propia

**5.2.4.1 Capacitación.** Según (Torres)<sup>17</sup> en su trabajo de grado, es el proceso de estrategias organizacionales mediante el cual una persona potencializa sus capacidades y habilidades. Allí se busca que la persona desarrolle las competencias para que sean innovadoras y contribuyan en la organización de la productividad y cumplimiento de los objetivos propuestos. De cierta forma la capacitación es un proceso de gran utilidad en la empresa puesto que contribuye de una manera efectiva en las metas, aunque también existe el desarrollo de personal y estos tienen una gran diferencia pues la capacitación orienta al trabajador actual busca mejorar las habilidades y competencias relacionadas con el puesto que este ocupando en la organización y el desarrollo de personas está más enfocado en potencializar el conocimiento en los empleados pero para desarrollar cargos futuros y allí poderse desempeñar de manera efectiva teniendo los conocimientos suficientes para ocupar el cargo.

Por medio de la capacitación se busca de manera unida la sensibilización en los trabajadores para la aplicación responsable de los sistemas de gestión de la calidad ya que allí asimilan la información, desarrollan habilidades y actitudes, competencias y destrezas. Existen unos factores que afectan la capacitación y el desarrollo de personas como lo es el cambio es el principal motivo por el cual se deben realizar capacitaciones en los colaboradores, los avances tecnológicos, la complejidad de la organización y los principios de aprendizaje.

---

<sup>17</sup> TORRES, Viviana. Capacitación y su influencia en la productividad. [Repositorio digital]. trabajo de grado. Ingeniería de empresas. Universidad técnica de Ambato. Facultad de ciencias administrativas. Ambato, Ecuador. 2015, [consultado 10, febrero, 2020]. Archivo pdf. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1409/1/269%20Ing.pdf>

Como lo menciona (Chiavenato)<sup>18</sup> en su libro define la capacitación en un proceso que está constituido por cuatro etapas, el diagnóstico: explora las necesidades, la insuficiencia de técnicas en el proceso de capacitación, la segunda etapa es el diseño se propone la forma o técnica en que se realizara la capacitación bien sea un programa o proyecto para suplir las necesidades previstas en la exploración. La tercera etapa es la implementación del programa diseñado, ejecutarlo y liderarlo, la cuarta etapa es la evaluación, después de que se ejecuta se deben revisar los resultados obtenidos mirando si se cumplió con el objetivo.

**5.2.4.2 Desarrollo de personas y las organizaciones.** Buscar un desarrollo mutuo tanto en el trabajador como en la empresa, es la forma de fluctuar los posibles problemas futuros que pueda presentar la empresa, desarrollando el conocimiento, se busca preparar líderes, la administración del conocimiento, la adquisición de nuevos potenciales humanos y el aprendizaje organizacional, es una manera de mejorar intelectualmente a un individuo para enfrentarse a los cambios que el hoy el entorno exige a las empresas.

Para (Torres)<sup>19</sup> en su trabajo de grado muestra que la capacitación es la actualización de conocimientos en los colaboradores para que adquieran conocimientos, habilidades y competencias logrando el propósito de cumplir los objetivos organizacionales. La forma que la empresa desarrolla el capital humano es por medio de los resultados y su inversión es genera un planteamiento de carrera estimulando las posibilidades y oportunidades de crecimiento profesional y laboral de cada colaborador.

El autor (Chiavenato)<sup>20</sup> existen diferentes métodos para el desarrollo de las personas y técnicas para determinar las habilidades de los empleados que son: la rotación de puestos el propósito es que una persona pase por varios cargos dentro de la organización con el fin de que adquieran experiencia, habilidades, destrezas y condonitos. Esto permite aumentar las experiencias y estimula el desarrollo de planes, proyectos o ideas; el segundo método es el aprendizaje práctico, es una técnica que permite al colaborador desempeñarse en su puesto brindándole tiempo completo a esas actividades y pueda analizar, explorar y buscar soluciones a los problemas que surjan; otro método es la asistencia a seminarios o talleres externos

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p.396

<sup>19</sup> TORRES, Viviana. Capacitación y su influencia en la productividad. [Repositorio digital]. trabajo de grado. Ingeniería de empresas. Universidad técnica de Ambato. Facultad de ciencias administrativas. Ambato, Ecuador. 2015, [consultado 10, febrero, 2020]. Archivo pdf. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1409/1/269%20Ing.pdf> Tesis

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p.365

aquí se brinda la oportunidad de adquirir aprendizaje con conocimientos y desarrollar habilidades y competencia aplicándolas en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Los métodos mencionados deben ser aplicados en los colaboradores de la organización con el fin de buscar una sensibilización en ellos para que sientan un compromiso con la empresa y apliquen el sistema de gestión de la calidad de una manera responsable generando productividad haciendo que la empresa llegue a mercados más competitivos.

**5.2.5 Proceso para retener el personal.** Es el proceso de crear condiciones de ambiente laboral óptimo y condiciones psicológicas que le permitan trabajar de forma satisfactoria al empleado, buscando generar confianza y estabilidad, incrementando la productividad en la empresa, mediante la proporción de un buen clima laboral que el centro de trabajo sea agradable y utilizando técnicas de gamificación, ofrecer un salario justo, ofrecer planes profesionales, dar ejemplo, reconocer el trabajo bien hecho, ofrecer incentivos, buscar la mejor calidad de la vida en el personal, disciplina e higiene.

**5.2.6 Proceso de monitoreo de personas.** Las organizaciones deben llevar un control de todo lo que posee incluyendo su capital humano, este proceso auditan los procesos llevados con el propósito de buscar un buen desempeño organizacional de cada una de las personas haciendo un seguimiento y control de las actividades con el fin de obtener el mayor desempeño posible por parte de los colaboradores en todas sus tareas realizadas.

Todos los procesos mencionados anteriormente tienen una relación entre sí, por eso deben llevarse a cabo cada uno de ellos dentro de la organización porque cuando falla uno de los procesos puede comprometer a los otros procesos y se empiezan a evidenciar falencias, cada uno tiende a favorecer los demás procesos cuando es bien utilizado, en determinadas condiciones unos tienen más prioridad que otros, pero todos en conjunto son sumamente importantes.

### **5.3 OBJETIVOS DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO**

El capital humano es el principal activo de una empresa, el mundo exige a ellas sin importar su tamaño enfatizar la importancia del potencial humano, basándose en el óptimo proceso de talento humano como lo es la selección, contratación, capacitación, orientación, evaluación y promoción, así mismo buscando generar una sensibilización a los empleados en cada uno de los procesos que desarrolla la

organización y aún más haciendo una aplicación responsable del sistema de gestión de la calidad, así brindándole a la empresa acciones de calidad puesto que genera un alto impacto para un excelente manejo y crecimiento de toda organización, el principal objetivo es colaborar.

Como lo indica (Chiavenato)<sup>21</sup> Dentro de todos los objetivos del área de gestión de talento humano el único propósito es alcanzar los objetivos organizacionales, generando productividad, eficiencia y eficacia en todos los procesos.

Ayudar a la organización en el cumplimiento de los objetivos: Desde el área de recursos humanos se promueve el cumplimiento de los objetivos por medio de una correcta selección, capacitación y orientación del capital humano.

Proporcionar competitividad a la organización: el área de talento humano busca las formas de potencializar las habilidades, conocimientos, competencias de cada persona para que sean aplicados en las tareas de la organización así generando competitividad en el mercado.

Construcción de una mejor empresa y un mejor equipo de trabajo: No basta con cuidar solo el capital humano dentro de la organización, sino también el entorno y la cultura corporativa.

El talento humano es el área más importante de las empresas para fidelizar, incentivar y atraer clientes y así generar en las organizaciones competitividad en los Diferentes mercados en las que las empresas se desarrollan.

#### **5.4 COMPOSICIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Como lo indica (Chiavenato),<sup>22</sup> el potencial humano es el patrimonio invaluable de una empresa u organización desde allí se parte para alcanzar el éxito y la competitividad deseada, el talento humano está compuesto por dos factores importantes: el primer factor es el talento donde se reúnen las habilidades, conocimientos, experiencias, competencias que en las organizaciones es reforzado y remunerado, y el segundo factor es el contexto que se refiere al ambiente en el cual el colaborador se encuentra, debe ser un ambiente óptimo y adecuado para que los talentos exploten el conocimiento y eficiencia en los procesos, debe contar con un flujo de procesos de las actividades que debe llevar y un orden ya que permite facilitar la comunicación y aumenta productividad

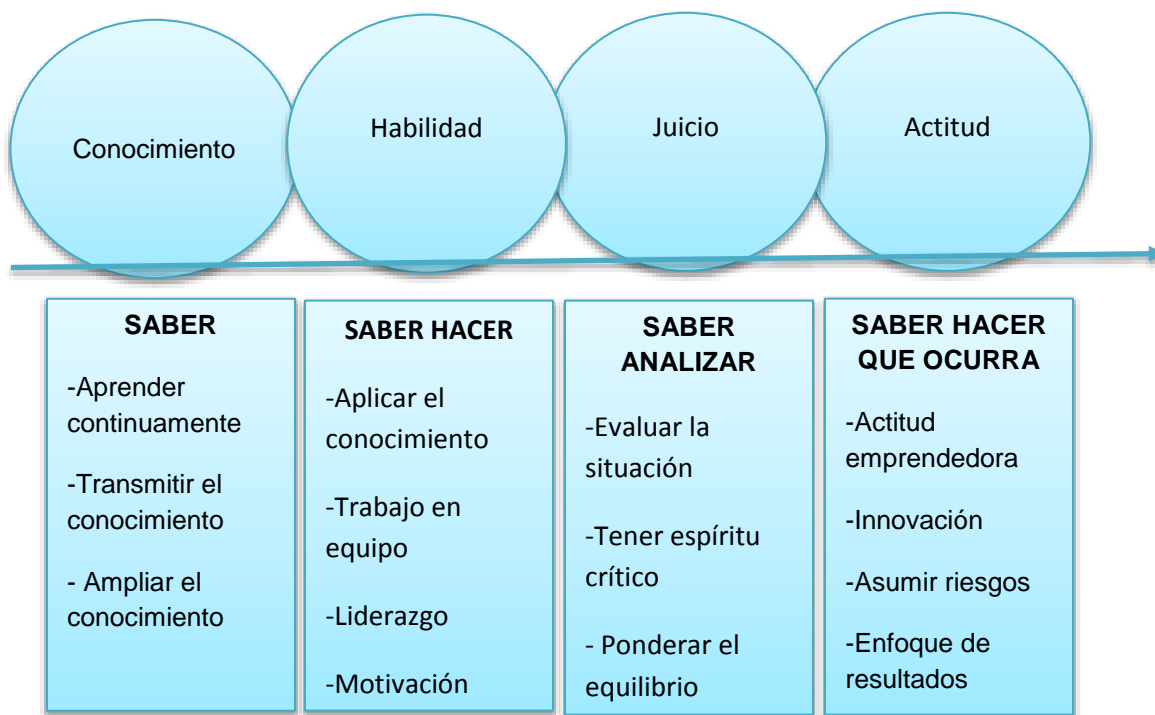
---

<sup>21</sup> *Ibíd.*, p.33

<sup>22</sup> *Ibíd.*, p.45

El talento está conformado por los conocimientos, competencias, habilidades que día a día aumentan y son aplicados dentro de la organización, a continuación se muestran las características que definen al potencial humano:

Grafico 6. Composición del talento humano<sup>23</sup>



Fuente: Chiavenato

**5.3.1. Saber.** Este comprende el aprender continuamente, el transmitir el conocimiento y ampliar el conocimiento. El aprender continuamente es algo que tiene lugar para toda la vida, pues siempre hay algo que mejorar, preguntas por resolver por eso es de vital importancia adquirir diadamente el conocimiento y fortalecerlo.

**5.3.2. Saber Hacer.** Esta comprendido en la aplicación del conocimiento, el trabajo en equipo, el liderazgo y la motivación pues son importantes, son el conjunto de competencias, habilidades, conocimientos y destrezas que desarrolla la persona para resolver situaciones que se presenten en el día a día.

**5.3.3. Saber Analizar.** Constituye la evaluación de la situación, estas son destrezas en que se someten las personas.

<sup>23</sup> *Ibíd.*,p.47



**5.3.4. Saber Hacer que Ocurra.** Estos factores son de vital importancia para un efectivo cumplimiento de los objetivos propuestos, desarrollando con eficacia una actividad.

## **5.5 IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

El capital humano dentro de una organización juega un papel fundamental es el lado valioso de una empresa, es allí donde se crea la importancia de mantener una búsqueda constante búsqueda de personas así permitiendo tener un recurso humano capaz, competente y comprometido así permitiendo un crecimiento empresarial, allí es donde la Gerencia de los Recursos humano se evidencia ya que deben garantizar encontrar personal idóneo de acuerdo a los requerimientos que se estén solicitando.<sup>24</sup>

El talento humano es la base para la productividad de una empresa que va ligada a la calidad de formación y experiencia de cada uno de los colaboradores que forman parte de la organización, pues entre más competente sea el equipo de trabajo, cada una de las tareas será realizadas con mayor ejecución, eficiencia y los objetivos y metas propuestas tenderán a cumplirse en un tiempo más óptimo.

Como lo menciona, (Valencia)<sup>25</sup>, El capital humano constituye un activo intangible que cuenta con las habilidades, capacidades y competencias de apoyar constantemente el incremento de productividad generando dentro de la organización innovación y competitividad, sin duda alguna el éxito y crecimiento de una organización va ligado estrechamente con el desempeño y rendimiento de cada uno de los colaboradores que la integran ya que estas personas poseen las habilidades, conocimientos, experiencias, relaciones sociales, valores, competencias y entre otros y son ellos quienes deciden como aplicarlos y en qué momento al momento de laborar dentro de la organización.

---

<sup>24</sup> MENDEZ, Julián. La importancia del talento humano en la consecución de los objetivos organizacionales.[Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Administrador de empresas. Facultad estudios a distancia. Bogotá. 2015,[consultado 19/12/2019] archivo pdf.disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf?sequence=1>

<sup>25</sup> VALENCIA, Marino. El capital humano activo otro activo de su empresa: Red de revistas científicas de América Latina, El caribe, España y Portugal. [google académico] Cali.fecha.2/07/2005.Vol1.NRO.2.PP20-33. ISSN 1900-3803. [Consultado 17/12/2019].archivopdf.disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

El desarrollo del documento pretende dar a conocer la importancia del potencial humano dentro de una organización y las estrategias de sensibilización en cada uno de ellos para la aplicación correcta del sistema de gestión de la calidad por medio de una investigación amplia y minuciosa en contenido bibliográfico con todo lo relacionado con la gestión del talento humano, buscando generar sensibilización a los trabajadores puesto que el eficiente funcionamiento de una compañía depende de las capacidades y habilidades que tenga el potencial humano en los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización.

### **6.1 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de este trabajo que es netamente investigativo, el documento se soporta por diferentes consultas en internet y fuentes bibliográficas referentes al tema haciendo énfasis en la referencia de las teorías de diferentes autores e investigadores, la información también fue conseguida de distintas bases de búsqueda como lo es plataformas que brinda la universidad, como lo es EBSCO, E-BOOK, Scopus, y fuentes externas como lo fue Google académico, el presente documento pretende dar a conocer la importancia de potencial humano dentro de una organización y estrategias de sensibilización en cada uno de ellos para la aplicación correcta del sistema de gestión de la calidad.

En este trabajo también se aplicaron los conocimientos obtenidos durante las diferentes materias de la especialización en Gerencia del talento humano, estos conocimientos son la base principal de este trabajo de grado. El documento está exento de fuentes provenientes de entrevistas, observaciones directas a compañías o experiencias empresariales.

## **7. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AL AREA DEL TALENTO HUMANO**

### **7.1 IMPORTANCIA DE SENSIBILIZAR Y CAPACITAR AL PERSONAL**

Actualmente el mundo cuenta con un desarrollo tecnológico muy avanzado, donde se requiere una mayor necesidad de darle al talento humano un lugar primordial en las organizaciones, es decir personas que sean competentes técnica y emocionalmente capaces de afrontar retos en los negocios, así creando, innovando, creando valor y así generando bienes y servicios de calidad así contribuyendo a la organización a mantenerse en un mercado competitivo globalizado.<sup>26</sup>

La tendencia actual es que las organizaciones se conviertan en centros de aprendizaje que lo generen, lo mantengan y lo traduzcan en acciones de valor agregado, la permanencia de una organización depende actualmente de la inversión que se haga en intangibles, como innovación y desarrollo de capital humano puesto que entre mayor sea la magnitud de aprendizaje mayor será la preparación para enfrentar los cambios y fluctuaciones del entorno organizacional para lograr la permanencia en el mercado competitivo.

En el área de talento humano se hace necesario que toda organización no importando su tamaño, establezcan políticas de capacitación permanentes sensibilizando a los trabajadores de la dirección la empresa ya que esta área es quien debe motivar y estimular a los colaboradores para que se preparen a enfrentar los retos que trae el entorno y la globalización como factor de integración.<sup>27</sup>

### **7.2 REQUERIMIENTOS AL AREA DE TALENTO HUMANO**

El sistema de Gestión de la calidad le hace unos requerimientos al área de Talento Humano, tanto en la formación y conductas de los colaboradores que hacen parte de la organización.

**7.2.1. Cualidades requeridas al potencial humano para los procesos de Gestión de la calidad.** Inteligencia emocional: Contar con personal con un cociente intelectual elevado no es lo único para que las personas sean productivas,

---

<sup>26</sup> CABRERA, Rodriguez. Porque es importante la capacitación. [E-Libro].El cid Editor, 2009. Bogotá P.x.x ISBN 3312592. [Consultado 15, septiembre,2019]. Archivo pdf. Disponible en <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioamericasp/detail.action?docID=3183033>

<sup>27</sup> JAMAICA, Fabián. Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Administrador de empresas. Universidad militar Nueva Granada. Facultad estudios a distancia. Bogotá, 2015. [Consultado 22, septiembre,2019].

los colaboradores deben tener la habilidad y poder para controlar sus impulsos, ser emotivos, entusiastas y empáticos ante cualquier circunstancia que se les presente dentro de la organización.<sup>28</sup> Es para saber gestionar adecuadamente las propias emociones de cada individuo saber entenderlas, seleccionarlas y trabajarlas para así generar resultados de impacto de eficiencia en la organización.

**Ambición:** El área de talento humano debe fomentar la claridad de que el empleado tenga metas laborales, teniendo un dominio de la labor que realiza así genera mayor productividad.

**Adaptación al cambio:** es uno de los grandes retos que las empresas se enfrentan en el día a día, se ven enfrentado a modificar su esquema de trabajo y adaptarse a las condiciones de mercado. El recurso humano siendo el capital más valioso de una empresa debe desarrollar esta habilidad y como este se enfrente allí depende el éxito de la organización.<sup>29</sup> Como lo menciona (Sánchez)<sup>30</sup> La capacidad de cambio de una organización es importante para garantizar su permanencia en el mercado y, por ende, su éxito. Una de las preocupaciones por las que pasan los gerentes de las organizaciones es cómo lograr exitosamente ese cambio, que ha decidido llevar a cabo para reposicionar a su empresa en los mercados cada vez más competitivos.

**Compromiso e implicación:** Los colaboradores deben sentirse comprometidos e implicados con la organización, dándoles a sus empleados los elementos necesarios para que puedan ejercer su labor así se sentirán en su zona de confort y se generara un mayor compromiso del empleado con la organización.<sup>31</sup> A continuación se muestra la clasificación de compromiso organizacional

---

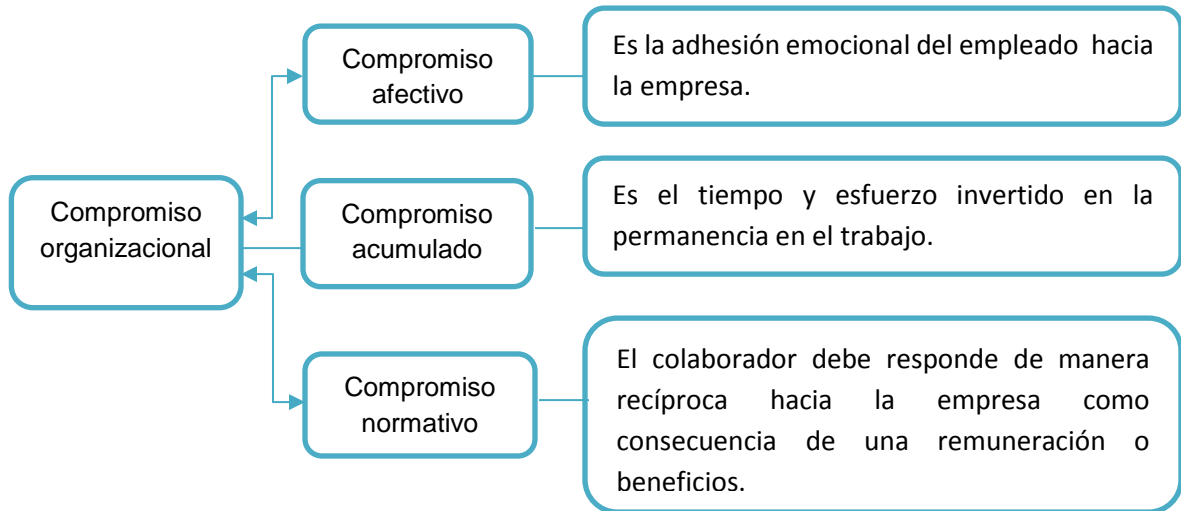
<sup>28</sup> FLEISCHHACKER, Ilma. Inteligencia emocional y productividad laboral. . [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Psicóloga industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades. Quetzaltenango. 2014. [Consultado 07/01/2020] archivo pdf.. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

<sup>29</sup> GARCIA, Mónica; ROJAS, María Fernanda y DIAZ, Sofía. Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Diversitas* [online]. 2011, vol.7, n.1, pp.125-142. ISSN 1794-9998.

<sup>30</sup> SÁNCHEZ, J. (2005). No cualquier cambio organizacional (Versión electrónica). *Noticias financieras*. Recuperado el 20 de mayo de 2007, de la base de datos ProQuest: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=791907601&sid=9&Fmt=3&clientId=65925&RQT=309&VName=PQD>.

<sup>31</sup> HERNANDEZ BONILLA, Blanca Estela et al. Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ* [online]. 2018, vol.8, n.16, pp.820-846. ISSN 2007-7467. Disponible en <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>.

Grafico 7. Clasificación del compromiso



Fuente: HERNANDEZ BONILLA, Blanca Estela et al. Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [online]. 2018, vol.8, n.16, pp.820-846. ISSN 2007-7467. Disponible en <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>.

Trabajo en equipo: el sistema de gestión de la calidad exige al recuso humano, unión, la cohesión y trasformación de una organización mediante el trabajo en equipo ya que este genera productividad, eficiencia, competitividad y el logro de objetivos basándose en la necesidad de una mejora continua.<sup>32</sup>

Productividad: Esta tiene un gran impacto en el desempeño empresarial y crecimiento económico, la productividad se dice que es un índice clave para evaluar el desempeño empresarial y su mejora como objeto de toda organización, los factores determinantes son condiciones locativas de trabajo, ambiente social, gestión del proceso por medio de las capacitaciones, estos vienen dados por las variables participación, cohesión, clima organizacional, satisfacción laboral pues estas representan el factor ambiente social en el trabajo.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> TORO, Yolanda. La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Especialista en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias económicas. Bogotá. 2015, [Consultado 08/01/2020] archivo pdf. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y;jsessionid=3362ECF53CD990C0DF6FDB64B9B8053D?sequence=2>

<sup>33</sup> JAIMES, Ludym; LUZARDO, Marianela y ROJAS, Miguel. Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Inf. tecnol. [online]. 2018, vol.29, n.5 [citado 2020-02-08], pp.175-186. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=es&nrm=iso). ISSN 0718-0764. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>.

## **8. ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN QUE DESARROLLA LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Se deben desarrollar diversos tipos de programas de capacitación, que permitan la sensibilización de los trabajadores para ser aplicados en los procesos de Gestión de la Calidad. El área de talento humano debe crear estos programas con los propósitos de cumplir los objetivos propuestos por la organización dentro del sistema de gestión de la calidad.

Por medio de conferencias, foros, debates o simposios, allí se deben abordar los temas de interés que sean llevados a una aplicación correcta del sistema de gestión de la calidad, y que sea válido para todos los grupos de empleados. También mediante círculos de estudio que está constituido por personas expertas en la variedad de temas del sistema de gestión de la calidad, abriendo paso a preguntas, debate e investigación de procesos, ideas, conceptos, proyectos innovadores.

Periódicamente se deben programar cursos o talleres que permita evaluar al trabajador, programas de actualización profesional allí se busca generar adquisición de conocimientos en los temas específicos

Utilizar un programa o sistema que permita la sensibilización de los colaboradores crea ciertas ventajas dentro de la organización en las diferentes áreas:

- Crea ventajas competitivas en el mercado
- Mediante la obtención de resultados se puede evaluar el desempeño y determinar falencias
- Ordena el capital humano a las estrategias de la organización
- Favorece la competitividad en los estándares de mercado
- Mejora la formación de recursos humanos.

Es importante tener en cuenta en la administración del talento humano enfocado hacia las competencias, las siguientes funciones:

- Reclutamiento y Selección
- Planeación y evaluación del capital humano
- Evaluación de desempeño
- Orientación de personas
- Capacitación desarrollo y aprendizaje organizacional
- Calidad de vida

### **8.1 ORIENTACION DE LAS PERSONAS COMO PUNTO DE PARTIDA**

Darle una orientación a los trabajadores es lo primero que se debe realizar en una organización para que así el trabajador sepa que actividades y compromisos

adquiere, especificando los objetivos y metas que propone el cargo a desempeñar, la palabra orientar dentro de la organización tiene un gran significado ya que por medio de ella guía, encamina hacia dónde va el colaborador, la orientación es indispensable al momento en que una persona ingresa y así mismo cuando la persona es promovida para saber exactamente a donde deben encaminar sus esfuerzos, así mismo la organización debe imponer desde un principio los propósitos, objetivos y metas que se desean alcanzar.

Es allí donde se debe sensibilizar al personal desde el área de talento humano en la aplicación responsable de un sistema de gestión de la calidad, inculcándoles y concientizándolos de los procesos que se deben llevar en la organización, potenciándoles sus cualidades como lo es la inteligencia emocional, trabajo en equipo, compromiso con la organización, adaptabilidad al cambio, entren otras que se hacen necesarias para llevar los procesos de calidad de manera efectiva, eficiente con resultados óptimos.

## **8.2 LA CAPACITACIÓN COMO MEDIO DE SENSIBILIZACIÓN**

Es el proceso de estrategias organizacionales mediante el cual una persona potencializa su capacidades y habilidades. Allí se busca que la persona desarrolle las competencias para que sean innovadores y contribuyan en la organización de la productividad y cumplimiento de los objetivos propuestos. De cierta forma la capacitación es un proceso de gran utilidad en la empresa puesto que contribuye de una manera efectiva en las metas, aunque también existe el desarrollo de personal y estos tienen una gran diferencia pues la capacitación orienta al trabajador actual busca mejorar las habilidades y competencias relacionadas con el puesto que este ocupando en la organización y el desarrollo de personas está más enfocado en potencializar el conocimiento en los empelados pero para desarrollar cargos futuros y allí poderse desempeñar de manera efectiva teniendo los conocimientos suficientes para ocupar el cargo.

Por medio de la capacitación se busca de manera unida la sensibilización en los trabajadores para la aplicación responsable de los sistemas de gestión de la calidad ya que allí asimilan la información, desarrollan habilidades y actitudes, competencias y destrezas. Existen unos factores que afectan la capacitación y el desarrollo de personas como lo es el cambio es el principal motivo por el cual se deben realizar capacitaciones en los colaboradores, los avances tecnológicos, la complejidad de la organización y los principios de aprendizaje

## 9. CONCLUSIONES

Se logró determinar la importancia del potencial humano dentro de una organización, donde el área de talento humano busca por medio de estrategias sensibilizar y aplicar la tendencia actual de que las organizaciones se conviertan en centros de aprendizaje que lo generen, lo mantengan y lo traduzcan en acciones de valor agregado pues la permanencia de la organización depende actualmente de la inversión que se haga en intangibles, como innovación y desarrollo de capital humano puesto que entre mayor sea la magnitud de aprendizaje mayor será la preparación para enfrentar los cambios y fluctuaciones del entorno organizacional para lograr la permanencia en el mercado competitivo.

Mediante la descripción de los requerimientos que el sistema de gestión de la calidad le hace al área de talento humano se logró determinar que todas las organizaciones deben fortalecer las cualidades que en ocasiones se pasan por alto como lo es el manejo de inteligencia emocional, trabajo en equipo, ambición compromiso y adhesión con la organización, orientando personas que sean competentes técnica y emocionalmente capaces de afrontar retos en los negocios, así creando, innovando, creando valor y así generando bienes y servicios de calidad así contribuyendo a la organización a mantenerse en un mercado competitivo globalizado.

Con las acciones de sensibilización investigadas se logró demostrar que por medio de conferencias, foros, debates o simposios, mediante círculos de estudio donde se deben abordar los temas de interés generan una sensibilización en los colaboradores y esta concientización es llevada a una aplicación correcta del sistema de gestión de la calidad, pues allí en estas acciones dan paso a preguntas, debate e investigación de procesos, ideas, conceptos, proyectos innovadores.

Posterior a la investigación realizada por diferentes fuentes bibliográficas, el activo humano es de vital importancia y por ende debe ser participe en los todos los procesos, así logrando un aprendizaje por medio de la participación, así mismo es fundamental que las empresas logren incorporar las estrategias desarrolladas en el presente proyecto y las acciones solidas que garantizan la sensibilización en los trabajadores para el uso responsable de un sistema de gestión de la calidad.



## **10. RECOMENDACIONES**

El trabajo realizado anteriormente va enriquecido con investigación amplia y minuciosa, para ser puesto en práctica dentro de una organización y poder evidenciar los cambios que surgen tanto como en la productividad como en el clima organizacional.

Se recomienda ampliamente tener en cuenta los requerimientos y acciones establecidas por el área de talento humano así la organización tendrá un incremento de productividad, impulsa la creatividad e innovación y con ello atrae la competitividad

Los empleados son el principal activo de una empresa por ello se recomienda equilibrar las necesidades y expectativas de los mismos para que sea posible una mayor productividad y ejerzan sus labores con motivación, compromiso y adhesión a la organización.

## BIBLIOGRAFIA

ALLES, M. A. (2015). Diccionario de competencias: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía. tomo 1 (2a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

BAHAMON, Carolina. Evolución de la gestión del talento humano, su interacción con la ética, los valores intrínsecos del líder del área. [Repositorio digital]. Trabajo de grado. Especialista en Gerencia del Talento Humano. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. 2014, [consultado 06, septiembre ,2019] archivo pdf. Disponible en <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/944/Evoluci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1>

CABRERA, Rodríguez. Porque es importante la capacitación. [E-Libro].El cid Editor, 2009. Bogotá  
P.x.x ISBN 3312592. [Consultado 15, septiembre, 2019]. Archivo pdf. Disponible en <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioamericasp/detail.action?docID=3183033>

CALIDAD Y EXCELENCIA. Historia y evolución del concepto de Sistema de gestión [Sitio web]. Bogota.Destacados. 30, enero, 2016.P.x.x consultado [10, septiembre, 2019]. Disponible en <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>.

CAMARA DE COMERCIO BOGOTÁ. Cámara de creación y disolución de empresas: [Sitio Web]. Bogotá DC.CO. Biblioteca Digital. Publicación. 2011. [Consultado 24, septiembre, 2019]. Archivo en pdf. Disponible en <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/85>

CANCINOS, María. Selección de personal y desempeño laboral.[Repositorio digital].trabajo de grado. Psicóloga industrial. Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades. Quetzaltenango. 2015, [consultado 16, octubre, 2019]. Archivo pdf. Disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Talento humano [Google académico].3.ed; Martha Guzmán. México: Mc Graw Hill Educación, 2008. ISBN 978-970-10-7340-7. [Consultado 26, septiembre, 2019]. Archivo pdf, disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

FLEISCHHACKER, Ilma. Inteligencia emocional y productividad laboral. . [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Psicóloga industrial/Organizacional.

Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades. Quetzaltenango. 2014. [Consultado 07/01/2020] archivo pdf.. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

GARCIA, Mónica; ROJAS, María Fernanda y DIAZ, Sofía. Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Diversitas* [online]. 2011, vol.7, n.1, pp.125-142. ISSN 1794-9998.

GESTION DE LO HUMANO. Historia de la gestión del talento humano. [Sitio web]. Bogotá D.C.CO. Publicación. 2008. [Consultado 3, septiembre, 2019]. Disponible en: <https://gestiondelohumano.wordpress.com/historia-de-la-gestion-del-talento-humano/>

HERNANDEZ BONILLA, Blanca Estela et al. Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ* [online]. 2018, vol.8, n.16, pp.820-846. ISSN 2007-7467. Disponible en <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

JAIMES, Ludym; LUZARDO, Marianela y ROJAS, Miguel. Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Inf. tecnol.* [online]. 2018, vol.29, n.5 [citado 2020-02-08], pp.175-186. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=es&nrm=iso). ISSN 0718-0764. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>.

JAMAICA, Fabián. Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Administrador de empresas. Universidad militar Nueva Granada. Facultad estudios a distancia. Bogotá, 2015. [Consultado 22, septiembre, 2019].

MENDEZ, Julián. La importancia del talento humano en la consecución de los objetivos organizacionales.[Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Administrador de empresas. Facultad estudios a distancia. Bogotá. 2015,[consultado 19/12/2019] archivo pdf.disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUCION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf?sequence=1>

Revista Científica visión del futuro.[Google académico]. Argentina.Misiones.2009, vol.11, núm. 1, [consultado 12, febrero, 2020]. ISSN 1669-7634. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

SÁNCHEZ, J. (2005). No cualquier cambio organizacional (Versión electrónica). Noticias financieras. Recuperado el 20 de mayo de 2007, de la base de datos ProQuest: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=791907601&sid=9&Fmt=3&clientI d=65925&RQT=309&VName=PQD>

TORO, Yolanda. La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Especialista en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias económicas. Bogotá. 2015, [Consultado 08/01/2020] archivo pdf. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y;jsessi onid=3362ECF53CD990C0DF6FDB64B9B8053D?sequence=2>

TORRES, Viviana. Capacitación y su influencia en la productividad. [Repositorio digital]. trabajo de grado. Ingeniería de empresas. Universidad técnica de Ambato. Facultad de ciencias administrativas. Ambato, Ecuador. 2015, [consultado 10, febrero, 2020]. Archivo pdf. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1409/1/269%20Ing.pdf>

TZU, Sun. El arte de la guerra. México D.F.: Anaya Editores

VALENCIA, Marino. El capital humano activo otro activo de su empresa: Red de revistas científicas de América Latina, El caribe, España y Portugal. [Google académico] Cali.fecha.2/07/2005.Vol1.NRO.2.PP20-33. ISSN 1900-3803. [Consultado 17/12/2019]. Archivo pdf. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>