

INFORME DE PRÁCTICA ADMINISTRATIVA
GESTIÓN DE BIENESTAR Y TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL
EN FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA SERVIENTE S.A.E.S.P

BEATRIZ ELENA GIRALDO OSORIO

Presentado a:

ANDRES MAURICIO PULIDO OROZCO

X SEMESTRE CETAP MANZANARES

PREGRADO

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA

ADMINISTRACION PÚBLICA TERRITORIAL

MAYO 2023

Resumen Analítico Especializado (RAE)	
Título	GESTIÓN DE BIENESTAR Y TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA SERVIRIENTE S.A.E.S.P
Modalidad del trabajo de grado	Practica Administrativa
Línea de investigación	Área del Talento Humano
Autor	Beatriz Elena Giraldo Osorio
Institución	SERVIRIENTE S.A.E.S.P
Fecha	26 / 05 2023
Palabras claves	planes, proyecto, procedimientos, área ,capacitación , desarrollo, seguridad, salud, bienestar
Descripción	<p>La Empresa SERVIRIENTE S.A.E.S.P pretende salvaguardar el capital humano de la empresa, como instrumento fundamental en el desarrollo del objetivo de prestar el Servicio de Aseo en los Municipios de Marquetalia, Manzanares y Pensilvania, con Excelencia, fortaleciendo de esta manera los conocimientos, competencias, habilidades de los trabajadores, contribuyendo así a su bienestar y motivación que mejoren el entorno laboral, por lo tanto, la empresa garantizará el desarrollo de</p>

	<p>programas y políticas empresariales direccionadas a la armonización e integración de todo el personal que labora en la empresa; ya que para la empresa es de vital importancia el desarrollo de un ambiente laboral, que permita crear unión y sentido de pertenencia en cada uno de sus trabajadores, logrando con esto la unificación dentro de un entorno de alta gerencia y sentido organizacional (Claver, 2003).</p>
<p>Metodología</p>	<p>El ejercicio de práctica se proyectó en una serie de actividades que fomenten la capacidad de relación y de comunicación, convivencia armónica entre los trabajadores, encaminada al mejoramiento de su calidad de vida, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el compromiso individual de los trabajadores hacia la empresa. Todas las actividades orientadas a la articulación institucional con miras a la promoción de valores significativos en eficiencia y eficacia, en especial, las relacionadas con la toma de decisiones.</p>
<p>Conclusiones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la empresa se vive un clima laboral excelente, pero hay que rescatar más el empoderamiento y sentido de pertenencia de algunos funcionarios, lograr la meta educacional propuesta y estimular el emprendimiento y la innovación.

	<p>2. No hay continuidad en los procesos de talento humano, por lo tanto muchas veces este solo se limita a la parte de bienestar de los funcionarios.</p> <p>3. Hay un empoderamiento de los funcionarios para realizar sus labores diarias, lo que favorece la razón social de la empresa y al medio ambiente.</p>
<p>Bibliografía</p>	<p>Amador, R. (2001). Cultura organizacional y liderazgo: reflexiones sobre algunos resultados en entidades bancarias. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 155-172</p> <p>Anzola, O. (2003). Una mirada a la cultura corporativa. Bogotá: Universidad externado de Colombia</p> <p>Claver, E. (2003). Cultura organizativa: implicaciones en el proceso del liderazgo de la dirección empresarial. Revista de estudios empresariales, 172-193</p> <p>Mendoza, M. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. Revista Facultad Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada, 118-134.</p>

	<p>Rodríguez, E. (2010). Estilo de liderazgo, cultura organizativa y eficacia: Estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. Revista de ciencias sociales, 631 - 635.</p>
--	---

	<p>Vásquez, R. (2006). Gestión humana y liderazgo transformacional en los nuevos tiempos. Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta", 15-27</p>
--	---

TABLA DE CONTENIDO

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	10
1.1 Introducción.....	10
1.2 Horizonte institucional.....	14
1.3 Talento humano en la empresa	15
1.4 Contextualización de la empresa	17
1.5 Responsabilidades, propósitos y contribuciones	18
1.6 Tipos de procesos.....	18
1.7 Enfoque empresaria y sus orientaciones funcionales.....	19
1.8 Marco normativo.....	19
2. CONTEXTO DE LA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA.....	21
2.1 Caracterización de la población en nivel educativo	22
2.2 Proyecciones de la práctica.....	22
2.3 Diagnóstico y contextualización de la problemática	23
3. OBJETIVOS.....	27
3.1 Objetivo general	27
3.1 Objetivos específicos	27
4. MARCO METODOLÓGICA.....	¡Error! Marcador no definido.
5. RESULTADOS	28
5.1 Primer informe de práctica (6 de febrero a 10 de febrero).....	28
5.2 Segundo informe de práctica (16 de marzo).....	36

5.3 Tercer informe de práctica (19 de abril)	42
6. CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	49

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Misión y Visión de la empresa SERVIENTE.....	14
Tabla 2. Valores del servidor público (Código de integridad).....	21
Tabla 3. Organigrama	29

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de patrimonio de la empresa.....	11
Figura 2. Áreas del Plan Estratégico de Talento Humano.....	15
Figura 3. Desarrollo y Cultura institucional	17
Figura 4. Análisis DOFA.....	20

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Introducción

SERVORIENTE S.A.E.S.P fue creada en el 2012 dando respuesta al Plan Departamental de Agua (PDA) para satisfacer una necesidad sentida de la comunidad del alto oriente de Caldas, por lo tanto, se unen tres municipios y crean la empresa con recurso humano, financiero y social de los mismos. Presta su servicio de recolección de residuos sólidos en los tres municipios y sus centros poblados, tiene una frecuencia establecida para prestar este servicio, se compone de un talento humano entre operarios y administrativos; por lo que se puede distinguir que entre los diferentes roles se necesitan profesionales idóneos en la parte administrativa y en la parte operativa hay personas que se encuentran sin formación académica, o con un nivel académico desde educación básica primaria hasta la formación profesional.

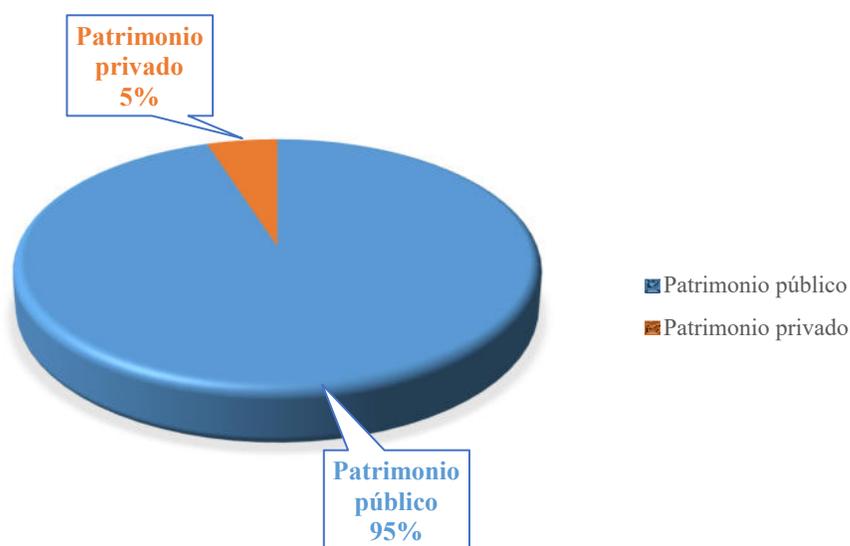
La empresa tiene la responsabilidad social de velar por los proyectos ambientales sobre todo en la recuperación y reciclaje de los residuos en los municipios de su influencia, fue creada bajo los parámetros de la normatividad ambiental jurídica y de la administración pública donde se rige como empresa social pero también tiene parámetros de economía mixta, respetando unos socios privados del municipio de Pensilvanias con una tradición de tiempo. Cabe señalar que la gerencia de la misma, fue acordada en un ejercicio de rotación por parte de los municipios que la crearon.

En ese sentido, la ESAP (Escuela Superior de Administración Pública) entre las opciones de grado que tiene está la opción de *Practica Administrativa*, y en este caso, se optó por esta alternativa, específicamente en la empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P, que es la Empresa de aseo del oriente de Caldas. En la actualidad, presta el servicio de recolección de los residuos

sólidos, también presta el servicio público domiciliario en los municipios de Manzanares, Marquetalia y Pensilvania. Además, cuenta con más de 45 empleados y su conformación patrimonial se considera mixta, en otras palabras, que se integra por recursos de índole pública y privada (*ver figura 1*). La empresa pertenece al sector ambiental, público y se rige por las normas comerciales del sector privado. Como su nombre lo indica es una Sociedad anónima o lo que ahora se puede llamar Sociedad por Acciones Simplificadas; también es una Empresa Social Pública. Es única en el Oriente de Caldas y cumple funciones a nivel regional.

Figura 1.

Distribución de patrimonio de la empresa



Fuente: Elaboración propia

La *Práctica Administrativa* en SERVIORIENTE S.A.E.S.P fue un gran motor de aprendizaje y experiencia, ya que, por su carácter público, ambiental y social orientado a la prestación de una gama de servicios, permite que los practicantes, puedan actualizar sus saberes respecto a la jurisprudencia y en complemento, promueve un contacto directo con los clientes

internos, teniendo en cuenta que se aborda desde el área de talento humano de la empresa. Sobre este campo en particular, se pretende que los funcionarios preserven condiciones ideales de trabajo junto con estrategias efectivas de motivación, algo que se configura como una oportunidad de mejora del ambiente laboral y por ende de los niveles de eficiencia del colectivo en general. En este caso, se destaca la prioridad sobre la garantía del derecho a un bienestar integral sobre el que se estructuran acciones institucionales hacia componentes como salud física, psicológica, emocional, entre otras.

JUSTIFICACIÓN

Implementar y dar buen manejo del área de talento humano dentro de las empresas es una de las alternativas para lograr el éxito y crecimiento de la misma, por tal motivo se constituye como el factor clave dentro de los procesos gerenciales y la formación del capital humano altamente calificado.

No es desconocido que el área de talento humano no es inherente en muchas organizaciones, esto al no ajustar los pasos adecuados para la selección y contratación de personal. Tal es el caso de SERVORIENTE S.A.E.S.P, que desde hace un tiempo no cuenta con personal a cargo dentro del talento humano, además vienen implementando un propio modelo de Gestión del Talento Humano al momento de la selección del personal, sin tener a la mano un propio proceso de selección con su paso a paso. Que mediante entrevista realizada al gerente de la empresa se pudo evidenciar que, a pesar de no contar con un proceso de Selección bien ajustado, tratan en la medida de lo posible llevar a cabo dicho proceso, pero muy corto y sin los lineamientos correctos.

Este ejercicio de práctica tendrá una importancia de primer orden ya que se le permitirá a SERVORIENTE S.A.E.S.P. tener acceso al proceso de selección y contratación que nosotros como consultores daremos para ellos, y por medio de éste proceso se otorgará a la empresa herramientas técnicas y modernas de fácil manejo para que la persona responsable de reclutar y seleccionar el personal necesario para cubrir las vacantes, logre optimizar los mejores recursos

para atraer y seleccionar el personal idóneo para lograr los objetivos de SERVIRORIENTE S.A.E.S.P.

Esto implica diseñar el proceso de selección y contratación de personal en la empresa SERVIRORIENTE S.A.E.S.P, definiendo en primer lugar las fuentes más adecuadas para la capacitación y las técnicas que permitan determinar la idoneidad de las personas que optan por el cargo.

En este sentido, se pretende crear las bases para establecer los lineamientos y de la misma manera reclutar y seleccionar al personal que cumpla con un perfil acorde a cada puesto requerido dentro de la organización, y así confortar la administración del personal y la mejora continua del servicio prestado por la empresa.

El proceso implementado de reclutamiento y selección se mantienen en la búsqueda metódica y ordenada para encontrar mejores individuos que se puedan incorporar a la empresa. Para la empresa es indispensable contar con un equipo de trabajo con los conocimientos amplios y avanzados para el proceso de selección, porque no es solo contar con un proceso de selección sino también contar con el personal calificado para el cumplimiento de este proceso, el cual propone mejorar las condiciones de la empresa atrayendo personas idóneas con capacidades que contribuya al desarrollo de la misma. Se concluye que dicho proceso en la empresa SERVIRORIENTE S.A.E.S.P radica en lograr conocer y comprobar toda la información del aspirante antes de su contratación y confirmar que sea la persona adecuada para ocupar el puesto, de esta misma manera contribuir en el logro del éxito y crecimiento de la empresa. Se recomienda hacer buen uso de los elementos de selección para que no haya falencias dentro la empresa y poder brindar un servicio a toda la comunidad y servicios generales que es calificado por las personas que lo contratan. Permitiendo que los clientes lleguen a ella por el buen servicio prestado.

Finalmente, este ejercicio de practica pretende dar acompañamiento a todas las actividades planteadas y desarrolladas durante el periodo que dura la práctica enfocándose no solo en procesos de selección sino también de acompañamiento, esto con el fin de poder generar procesos que estimulen y ayuden a mejorar la empresa y el servicio que ofrece a la comunidad.

En este sentido el desarrollo de esta práctica va dirigido a una serie de necesidades del practicante sino también a las necesidades de la empresa, la cual provee los conocimientos

indispensables en el desarrollo del talento humano a nivel orgánico de la empresa que son de vital responsabilidad para las acciones prioritarias y contractuales de la empresa así como el desarrollo de los objetivos que persigue con las acciones tomadas por la entidad la cual vincula todos los procesos dentro del talento humano.

1.2 Horizonte Institucional

Entre las principales construcciones colectivas de la empresa, se destacan los sentidos y proyecciones de la misión y visión, como elementos determinantes en las acciones organizativas de la misma. La *tabla 1* presenta de forma sintética, los aditamentos de la construcción del marco institucional

Tabla 1. *Misión y Visión de la empresa SERVORIENTE*

Misión	Visión
<p>“SERVORIENTE S.A. E.S.P. es una empresa del oriente de Caldas que presta el servicio público de aseo, enmarcado dentro de la normatividad vigente, comprometida, además con un modelo efectivo y propio de gestión del crecimiento con responsabilidad ambiental y social. Así proporcionara un servicio eficiente, inspirando una empresa modelo de desarrollo regional con solides y reconocimiento departamental y nacional con proyección de prestar otros servicios”</p>	<p>“Para el año 2024, SERVORIENTE S.A. E.S.P. será una empresa reconocida por su aporte al medio ambiente y la salubridad pública, gracias a su eficiente operación técnica y de calidad en la presentación del servicio público de aseo, constituyéndose en una empresa, solida, eficiente, con alta satisfacción de los usuarios, con aporte al desarrollo sostenible y eficiente de los recursos económicos, sociales y ambientales”</p>

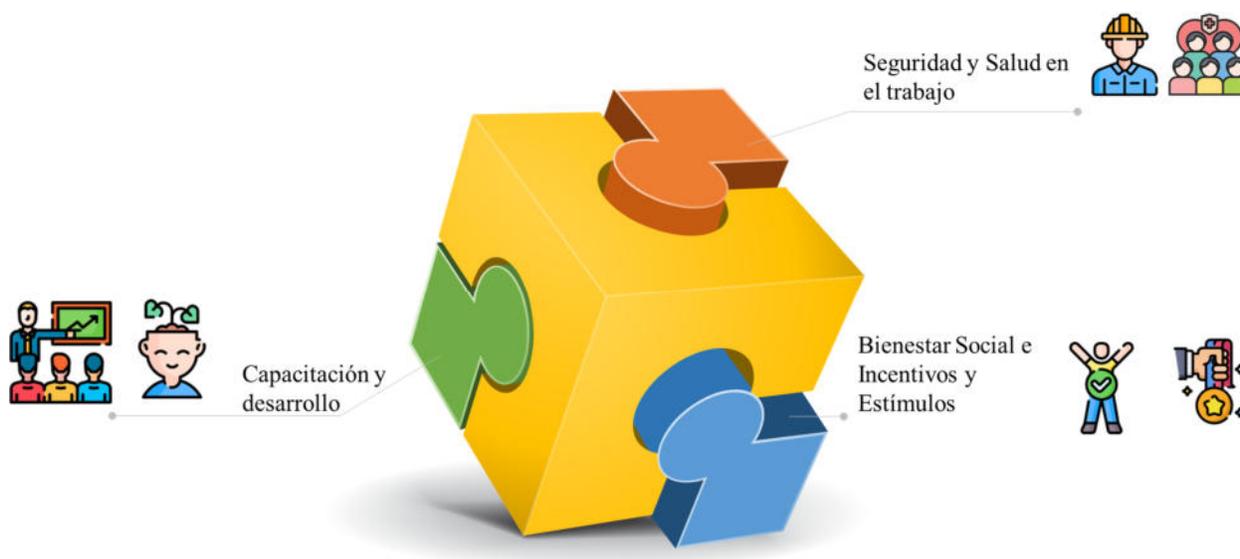
Nota. Datos tomados del documento maestro SERVORIENTE

Por otra parte, es importante mencionar que la empresa cuenta con un Plan Estratégico de Talento Humano que a la vez responde a tres áreas esenciales para la gestión en factores asociados al bienestar general (*ver figura 2*). Del mismo modo, El talento humano y el bienestar de SERVORIENTE S.A.E.S.P, son ítems muy importantes para la Empresa, ya que, por medio de estos llegan los estímulos y reconocimientos a los funcionarios, pero también son ítems para

medir el grado de responsabilidad, sentido de pertenencia, amabilidad y desempeño, relaciones interpersonales tanto con los clientes internos como externos. El desempeño de una empresa va íntimamente relacionado con el bienestar y la calidad de los funcionarios; funcionarios motivados y con sentido de pertenencia hacen su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.

Figura 2.

Áreas del Plan Estratégico de Talento Humano

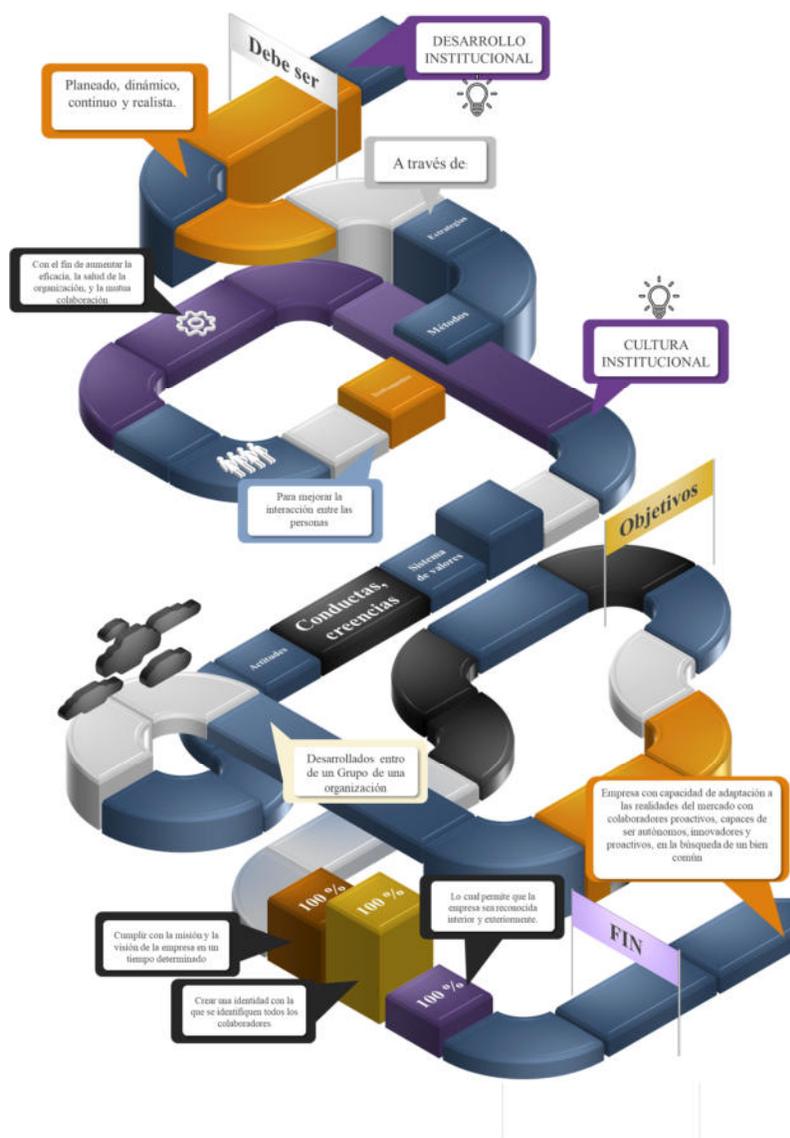


Fuente: Elaboración propia

1.3 Talento humano en la Empresa

En un entorno de constante cambio, cada día surgen nuevos desafíos y retos para promover y garantizar el éxito en la gestión del talento humano de las organizaciones de hoy. En el caso particular, SERVORIENTE S.A.E.S.P entiende que el activo más importante que tiene para fomentar y garantizar la transformación y modernización de la empresa es desarrollar el talento y las competencias en los colaboradores y así fomentar la mejora en su gestión y relacionamiento con los demás y con la organización (Rodríguez, 2010).

En este contexto, se hace necesario contar con la mejor fuerza de trabajo para el cumplimiento de los fines de cambio en la organización: servidores idóneos, que posibiliten el éxito de la empresa y el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Por ende, es indispensable la implementación y ejecución de políticas y estrategias que promuevan e impacten directa y positivamente a sus servidores, que los estimulen y fidelicen hacia la entidad. De ahí que el desarrollo y cultura organizacional (*ver figura 3*) sean claves para la promoción de un ambiente laboral idóneo a los intereses de la empresa, sin desmeritar las condiciones de sus empleados, algo definitivamente relevante en la comprensión de la cultura desde un sentido corporativo (Anzola, 2003; Amador, 2001)

Figura 3.*Desarrollo y Cultura institucional*

Fuente: Elaboración propia

1.4 Contextualización de la empresa

SERVIORIENTE S.A.E.S.P., cuenta dentro de su estructura organizacional con 45 cargos, trabajadores con contrato a término fijo, asesores, 1 de planta y el revisor fiscal; en ese caso, el Plan Estratégico de Talento Humano se está ejecutando en el año 2023, por lo que tendrán derecho a participar de los programas de capacitación, bienestar social, incentivos o

estímulos, condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Dichos planes son elaborados a partir de la identificación de necesidades detectadas a partir de un análisis detallado desde los programas institucionales para dar cumplimiento a la resolución 005 del 06 de enero de 2016, por el que se creó el *Comité de Capacitación, Bienestar Social, Incentivos y Estímulos de SERVORIENTE S.A.E.S.P.*

1.5 Responsabilidades, Propósitos y Contribuciones

La Empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P pretende salvaguardar el capital humano de la empresa, como instrumento fundamental en el desarrollo del objetivo de prestar el Servicio de Aseo en los Municipios de Marquetalia, Manzanares y Pensilvania, con Excelencia, fortaleciendo de esta manera los conocimientos, competencias, habilidades de los trabajadores, contribuyendo así a su bienestar y motivación que mejoren el entorno laboral, por lo tanto, la Empresa garantizará el desarrollo de programas y políticas empresariales direccionadas a la armonización e integración de todo el personal que labora en la empresa; ya que para la empresa es de vital importancia el desarrollo de un ambiente laboral, que permita crear unión y sentido de pertenencia en cada uno de sus trabajadores, logrando con esto la unificación dentro de un entorno de alta gerencia y sentido organizacional (Claver, 2003).

1.6 Tipos de Procesos

Los procesos que realiza son procesos: administrativos, operativos y de vigilancia. Por su parte, el área administrativa cuenta con la dependencia de gerencia. A esta dependencia pertenecen el auxiliar administrativo de archivo y correspondencia, jefe de talento humano, jefe de presupuesto, coordinador ambiental, jefe comercial. En el área de asesor jurídico se encargan de acompañar procesos de orden jurídico donde se ve inmersa la empresa, en el área contable

funciona la oficina de presupuesto y de finanzas de la empresa, el asesor de control y la auditoría externa trabajan de la mano haciendo el control respectivo y en el área operativa están los operarios de barrido y limpieza, recolectores, conductores, auxiliar de servicios; cada uno de los anteriores tienen procesos y procedimientos que por normatividad deben seguir y cumplir.

Entonces se puede decir que la empresa cuenta con procesos administrativos, operativos y de control y vigilancia, cada proceso y procedimiento está consignado en el respectivo manual, también en el reglamento interno se consigna las funciones de cada funcionario y las extra limitaciones que puede llegar un funcionario. Todo proceso y procedimiento de la empresa se encuentra consignado en el listado maestro de documentos, algo propio del liderazgo transformacional (Mendoza, 2006)

1.7 Enfoque Empresarial y sus Orientaciones Funcionales

SERVORIENTE S.A.E.S.P. tiene un manual de funciones actualizado, el cual, consta de una estructura organizacional jerárquica, lo que busca que la empresa desde su creación es satisfacer las necesidades de la misma para desempeñar las actividades propias y poder brindar un servicio con calidad, continuidad y eficiencia (Vásquez, 2006). La estructura organizacional propuesta para la empresa busca racionalizar los costos de administración y operación de los servicios, eliminando los excesos de personal y las remuneraciones por encima de los valores del mercado. La operación del servicio de aseo a través de una empresa tiene como objetivo mejorar la cobertura, calidad y continuidad de los servicios.

1.8 Marco Normativo

El Plan Estratégico del Talento Humano de la Empresa de Servicios Públicos del Oriente de Caldas SERVORIENTE S.A E.S.P., se enmarca dentro el Plan de Capacitación como para el programa de Bienestar Social, el Plan de Incentivos y el Sistema de Estímulos y el Plan de

Seguridad y Salud en el Trabajo; pretende fortalecer la gestión del talento humano y el fortalecimiento Institucional, a través de un mejor clima organizacional.

1.8.1 Decreto Ley 1567 de 1998

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, junto con las políticas de Bienestar Social.

Ley 909 del 23 de septiembre de 2004 Título 10: Sistema de Estímulos Ley 734 de 2002 En los numerales 4 y 5 del artículo 33: Derecho de los servidores públicos y sus familias participar en todos los programas de bienestar social que establezca el Estado

Decreto 1083 de 2015 Título 10 que establece los lineamientos del Sistema de Estímulos, los cuales deben ser implementados a través de programas de bienestar social. Artículo 2.2.5.5.53 Implementación de Horarios flexibles para empleados públicos, los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial Artículo 2.2.5.5.54 Fomento al teletrabajo para empleados públicos.

Resolución 312 de 2013 modificada parcialmente por la Resolución 702 de 2019 Parámetros para formular los Programas de Capacitación y Estímulos para los servidores del Departamento Administrativo de la Función Pública” Artículo 41° señala el procedimiento para la selección de los mejores servidores públicos.

Tabla 2.

Valores del servidor público (Código de integridad) Busca orientar el comportamiento humano, que debe Representar la conducta de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades diarias, compromiso con el deber ético y moral que también se verá reflejado en la relación ente compañeros de trabajo mejorando el ambiente laboral y el contacto con la comunidad. SERVIORIENTE cuenta con seis valores y principios.

Respeto	Compromiso
Diligencia	Justicia
Transparencia	Sostenibilidad ambiental

ANALISIS DOFA SERVIORIENTE S.A.E.S.P

Elaboración del análisis de observación, de las principales variables del contexto que se relacionan con la empresa SERVIORIENTE S.A.E.S.P.

Debilidades	Fortalezas
Inconstancia en las capacitaciones. Falta de personal capacitado de talento humano No se cuenta con una plataforma en la que se pueda desarrollar y planificar las actividades para mejorar el servicio a la ciudadanía	Están ubicados estratégicamente, Excelente clima laboral, Reconocimiento nacional, Cuenta con contrataciones públicas, La empresa cumple con los estándares de calidad establecidos. Innovadora
Oportunidades	Amenazas
El crecimiento urbano se ha incrementado para la región donde hace parte la empresa y con tendencias a seguir creciendo.	Falta de capacitaciones constantes, No cuenta con autonomía para la contratación del personal idóneo.

	No se cuenta con suficiente personal en el area del talento humano
--	--

2. CONTEXTO DE LA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA

El desarrollo de la práctica administrativa orienta sus propósitos a dinamizar procesos de bienestar general a los diferentes grupos poblacionales de la empresa. Cabe mencionar que todo parte de un ejercicio de análisis sobre las propuestas actuales en materia de talento humano, junto con las necesidades que presenta el colectivo de empleados en el marco de las normas institucionales y legislativas en materia de gestión institucional.

2.1 Caracterización de la Población en Nivel Educativo

En SERVORIENTE S.A.E.S.P se puede dividir el flujo del talento humano en tres componentes y niveles educativos: operarios, que normalmente no tienen ningún grado de estudio, funcionarios que su nivel educativo llega hasta bachiller y por último, los profesionales que pertenecen a la planta administrativa, aclarando que lo mencionado se encuentra dispuesto en el manual de funciones de la empresa. Todos los funcionarios de la empresa son mayores de edad, de nacionalidad Colombiano, preferentemente de los municipios de ingerencia de la empresa; hombres y mujeres con o sin experiencia en sus funciones, pero algunos cargos especialmente del tipo directivo o asesor si se requiere como requisito contar con experiencia.

2.2 Proyecciones de la Práctica

El ejercicio de práctica se proyectó en una serie de actividades que fomenten la capacidad de relación y de comunicación, convivencia armónica entre los trabajadores, encaminada al mejoramiento de su calidad de vida, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el compromiso individual de los trabajadores hacia la empresa. Todas las actividades orientadas a la articulación institucional con miras a la promoción de valores significativo en eficiencia y eficacia, en especial, las relacionadas con la toma de decisiones.

2.3 Diagnóstico y Contextualización de la Problemática

Durante la practica administrativa en el área de talento humano, se evidencia que la empresa ha avanzado en esta dimensión, en especial por contar con el Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG) aunque no es obligatorio para la empresa, esta ha ido implementándolo voluntariamente, por el tamaño de la empresa según la normatividad vigente, debe tener un profesional en talento humano, debilidad que se encontró al llegar a hacer esta práctica, pero durante el transcurso de la misma nombraron dicha profesional. Hubo una comunicación directa con los Stakeholders, logrando un clima laboral favorable no solo para la empresa sino también entre los funcionarios.

Por medio de esta oficina se gestiona una mejor calidad de vida para los funcionarios de la empresa, es por ello que se les suple la necesidad de diligenciar las remisiones médicas y hay un apoyo irrestricto para su gestión en la salud. Se crea un ambiente de confianza en donde los empleados pueden llegar a la oficina de talento humano y allí encuentran más que un compañero de trabajo, hay un amigo y funcionario dispuesto a escucharle, atenderle y buscar la solución al problema mancomunadamente.

Se proyectó fortalecer el área de bienestar con varias actividades organizadas, dirigidas y gestionadas por la oficina del talento humano, entre ellas está la celebración de los cumpleaños, el día del secretario, día de la mujer, del hombre y día de la madre entre otros, se realizaron integraciones y capacitaciones que deben ser periódicas, buscando la mejora continua. Por otra parte, el área de talento humano se revisó las condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), supervisando que todos los funcionarios tuviesen las condiciones regladas en la normatividad, como son afiliación a la salud, a la pensión, riesgos laborales, y a la caja de compensación. Al llegar un nuevo funcionario se le apoyo en la documentación requerida para el cumplimiento de la ley y de las normas, entre ellas el código de integridad propio de la empresa, para esto la empresa tiene una inducción para los empleados nuevos y una reinducción anual para todos los funcionarios.

La oficina de talento humano de la empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P también cumple funciones de la modificación de los formatos de trabajo cuando algún funcionario sale de vacaciones, de permiso o incapacidad; en este último somos los responsables de tener un dialogo directo con las ARL, se da apoyo a quienes están en proceso de retirarse de la empresa o de pensionarse.

Por otra parte, las diferentes acciones que lidera la empresa, representan aportes significativos en la región, enfáticamente por los ingentes esfuerzos para mejorar el medio ambiente, es por ello que esta organización se suscribe en el concepto funcional de sostenibilidad en términos ambientales, además de ser viable económicamente y socialmente, cumple con una gran función y responsabilidad; por lo anterior es una empresa apreciada en la región del oriente de Caldas donde presta sus servicios y se destaca por su transparencia, idoneidad, principios corporativos (código de integridad propio).

Es una empresa con una tradición de más de diez años, donde hay estabilidad laboral y todos los días gracias al empoderamiento y sentido de pertenencia de los funcionarios se busca la mejora continua y el crecimiento empresarial, su función principal está distribuida en tres municipios donde genera empleo, esta se materializa como una empresa regional donde los beneficios son distribuidos equitativamente; sus procesos y procedimientos como los proyectos están consignados en los documentos respectivos, garantizando una planeación organizada y responsable.

La oficina del talento humano se consolida como una gran aliada y medio de comunicación directo entre la empresa y los funcionarios, su fortaleza más grande es el dialogo y servicio que presta, ya que, por medio de esta encuentran un “amigo” dispuesto a gestionar, escuchar y diligenciar su peticiones, lo cual esta oficina es un enlace de servicio entre empresas proveedoras y los funcionarios. Una de las grandes fortalezas de esta oficina es la permanente capacitación, sensibilización y concientización que brinda a los funcionarios buscando el empoderamiento y la mejora continua como personas, como faccionarios e integrantes de la empresa.

Algunos de los hechos que impiden un desarrollo adecuado y avance continuo de la empresa son: la continuidad de los procesos, es talvez el más grande problema, ya que al no tener en su planta administrativa una profesional de carrera, este cargo se vuelve un paraguas, afectando los procesos de la oficina pues si la persona encargada de este puesto está esperando algo mejor significa que a cualquier momento se puede ir dejando los procesos sin terminar.

Se evidencia que no hay planeación en la gestión, ya que en varias oportunidades por no tener planeadas las actividades se convertía en un tropiezo para contar con el presupuesto necesario haciendo que muchas actividades sean aplazadas. Se hace necesario tener el

cronograma mes a mes para incluirlo en el presupuesto ya que aunque existe el cronograma este no se presupuesta mes a mes; por otra parte se debe estimular e incentivar desde la oficina del talento humano el emprendimiento y la innovación de los funcionarios.

Una de las grandes debilidades y amenazas que tiene SERVIRORIENTE S.A.E.S.P es la injerencia directa que tienen los señores alcaldes de los municipios de Manzanares, Pensilvania y Marquetalia para recomendar a los funcionarios para cubrir las vacantes temporales o definitivas de la empresa, actividad que promueve el clientelismo, la corrupción, inexperiencia y falta de idoneidad en algunos funcionarios, pero es de advertir que por su razón social hay funcionarios muy profesionales hasta sin ningún nivel educativo, es por ello que desde la oficina del talento humano y más directamente con la practicante administrativa se hizo la gestión para un programa de alfabetización de la empresa.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Apoyar a SERVORIENTE S.A.E.S.P en sus planes, programas y proyectos en el talento humano y desempeño laboral de sus funcionarios, buscando la mejora continua y por medio de ella, el sentido de pertenencia y la satisfacción de los funcionarios.

3.1 Objetivos Específicos

Desarrollar el talento humano de SERVORIENTE S.A.E.S.P, buscando un óptimo clima laboral, donde predomine el trabajo en equipo, la equidad y el desarrollo humano.

Desarrollar aptitudes y actitudes en los funcionarios que lleven a un bienestar y desempeño laboral agradable.

Buscar un excelente desempeño de los funcionarios, minimizando los problemas internos y maximizando el servicio.

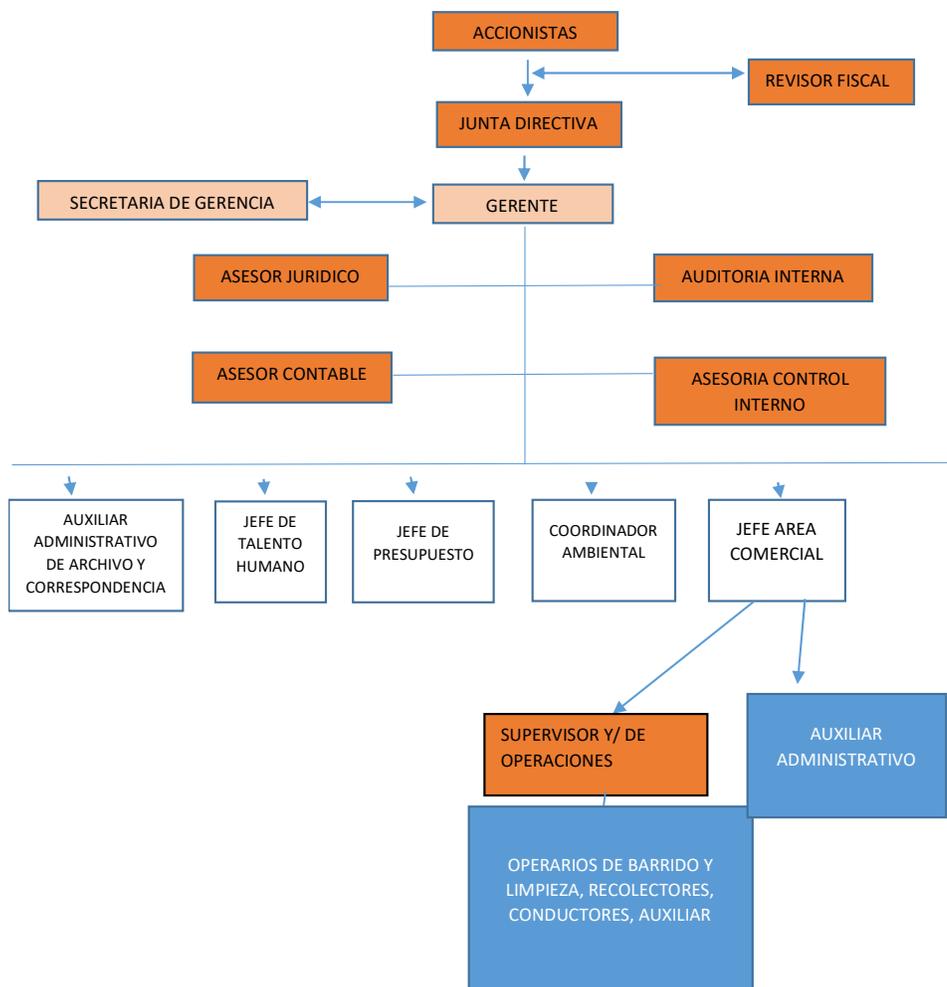
4. RESULTADOS

Informe De Prácticas Empresarial Desarrollo De La Práctica

En este apartado se presentan de forma detallada los días y actividades realizadas en el marco de la práctica administrativa.

5.1 Primer Informe de Práctica (6 de febrero a 10 de febrero)

Se realizó el acoplamiento en la empresa de SERVORIENTE S.A. E.S.P investigación y recopilación de leyes decretos y resoluciones de acuerdo a la aplicabilidad en la empresa de servicios, se conocieron los trabajadores de barrido y limpieza, recolección y transporte, al supervisor de operarios Jhon Fredy Ortiz Montoya y el jefe comercial Lina María Medina Torres. Existe relleno sanitario que se encuentra en el municipio de Marquetalia. *(Ver figura 3)*

Tabla 3.*Organigrama*

Fuente: Elaboración Propia

5.1.1 Diagnóstico específico en necesidades de bienestar social

El diagnóstico se realizó con base en una encuesta aplicada a 30 trabajadores de la Empresa, en la cual respondían una serie de preguntas por medio de las cuales se identificaron algunas observaciones expresadas por parte de los trabajadores, las cuales fueron relevantes para proyectar cada una de las áreas del programa de capacitación, bienestar social e incentivos y

estímulos del año 2023. El diagnóstico permitió evidenciar que el 81% del personal de SERVIORIENTE expresa un nivel de satisfacción alto en la percepción del clima laboral en general, sintiéndose valorado, importante y reconocido por la empresa, les gusta la labor que desempeñan, consideran que su remuneración es equivalente a sus funciones y la relación que tienen con sus compañeros es buena; el 19% restante expresa algunas inconformidades frente las condiciones de trabajo (locativas), jefe inmediato, cooperación y compromiso de su equipo de trabajo, las capacitaciones recibidas y el nivel de comunicación asertiva en general *diagnóstico de necesidades de bienestar social*. Este contexto se realizó con base en una encuesta aplicada a 30 trabajadores de la Empresa, en la cual respondían una serie de preguntas por medio de las cuales se identificaron algunas observaciones expresadas por parte de los trabajadores, las cuales fueron relevantes para proyectar cada una de las áreas del programa de capacitación, bienestar social e incentivos y estímulos del año 2023. El diagnóstico permitió evidenciar que el 81% del personal de SERVIORIENTE expresa un nivel de satisfacción alto en la percepción del clima laboral en general, sintiéndose valorado, importante y reconocido por la empresa, les gusta la labor que desempeñan, consideran que su remuneración es equivalente a sus funciones y la relación que tienen con sus compañeros es buena; el 19% restante expresa algunas inconformidades frente las condiciones de trabajo (locativas), jefe inmediato, cooperación y compromiso de su equipo de trabajo, las capacitaciones recibidas y el nivel de comunicación asertiva en general.

13 de febrero

Se asistió a capacitación de facturación electrónica con la empresa VISUALDTE expertos en este proceso para dar un paso adelante con los compromisos tributarios ahora POS electrónicos. Visual DTE ofrece un sistema de planificación de recursos de empresas ERP;

robusto, 100% en la nube, con herramientas de desarrollo modernas y Open, escalable a las nuevas exigencias tributarias del control fiscal desde un dispositivo Android; esta capacitación se dio por cámara de comercio de La Dorada, Puerto Boyacá, Puerto Salgar, y Oriente de Caldas; por personal experto, respaldados por un ingeniero de Chile, en el salón de conferencias de la cámara de comercio de Manzanares; socializan con el apoyo de video beam, computadora y actividad con los participantes dueños de celulares que tengan conectividad a internet para probar la eficacia de la facturación electrónica instantánea al WhatsApp.

16 de febrero.

Se realizaron encuestas de bienestar a los trabajadores por medio de enlace de la empresa SERVORIENTE, sobre el perfil sociodemográfico, el presente formulario pretende actualizar la información de la población trabajadora de SERVORIENTE S. A.E.S.P. dando con ello cumplimiento a lo dispuesto en el decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, como parte fundamental del sistema de gestión de la seguridad en el trabajo, se hizo el ejercicio con diez funcionarios de barrido y recolección.

22 de febrero

Proceso de cargue en la plataforma Edemsa eléctricas de Medellín ingeniería y servicios, de documentos para la creación de SERVORIENTE como proveedor del servicio de recolección de residuos. Se realizó mediante la orientación de la jefe comercial la cual facilitó los documentos de la empresa como código CLLU, NIT, Políticas de garantías, certificación ISO, autorización de consulta SAGRILAF, Certificación bancaria, cedula gerente, RUT, Cámara de Comercio, certificado afiliación ARL, datos principales como teléfono, dirección entre otros.

Visita del gerente al municipio de Manzanares con trabajadores para dialogo y acuerdos de mejora en cuanto a la práctica profesional, se mostró la propuesta donde se le dio a entender el acompañamiento que se le da a la empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P. donde muy amablemente nos ofrece las instalaciones para la realización de actividades en pro del Bienestar de la organización.

23 de febrero

Capacitación para la socialización sobre el Plan de Gestión Ambiental de SERVORIENTE S.A. E.S.P para el manejo óptimo de papel agua y energía donde todos con facturas de Chec y Empocaldas se conocieron todos los aspectos de consumo con personal especializado de las empresas. La actividad está a cargo de la ingeniera ambiental de SERVORIENTE S.A E.S.P comenzó rompiendo el hielo con una dinámica que consta : Con un rollo de lana, haciendo una red con todos los participantes, con una pregunta para el que va tomando la lana, contesta con respecto al tema del día, procede a exponer el tema con presentación en PowerPoint, se aprendió, sobre cómo se debe desechar algunos residuos que no deben de ir al relleno sanitario como es el aceite de cocina, ni las pilas, ni elementos electrónicos estos se reciben en una bodega para darles un proceso estratégico para su disposición final, otro de los temas centrales es el de el buen uso de papel, agua, y energía eléctrica en el que se crea formato de control en los recibos de luz y agua también el control de derroche de papel, dinámica de alcanza la estrella con preguntas de retroalimentación.

A continuación intervienen como invitados funcionarios de la Chec el cual coordino dinámica que consistía en el que más veces haga como un pájaro sin tomar aire gana una mulera con el logo de Chec, explico como con un medidor de luz los vatios que revoluciona cuando tenemos los electrodomésticos de más consumo como planchas, secadores, freidoras de

aire lo que genere calor son los que más jalan energía ,también concientizo sobre el desconectar aparatos que no estén en uso como cargadores, televisor, regletas, lámparas entre otras porque a pesar que no están siendo aprovechados por el hecho de estar conectados hay fuga de energía y todo cuenta y pasa al recibo así mismo explico cómo se interpreta la factura que llega a casa. Una de las tarifas que tiene en Manzanares es la de servicio de aseo que es la que genera la empresa SERVIRIENTE S.A.E.S.P en esta factura.

Se repartió el refrigerio, luego intervienen invitados de Empocaldas con un video alusivo al recurso hídrico en el mundo y lo vital que es para todos, surgen preguntas a raíz del consumo reportado en el recibo domiciliario, como los cambios de contadores, estos se deben cambiar por daño o un nuevo modelo el cual no es obligatorio desde que esté funcionando bien, las diferencias de tarifas en caso de consumo, se dan por el estrato y también por en mantenimiento, las cuales son despejadas y se termina con consejos para un uso adecuado y preventivo.

24 de febrero

Tramite de afiliación a CONFA a nueva trabajadora de barrido, con diligenciamiento de formato y recopilación de documentos de beneficiarios llamando a oficina para saber documentación necesaria dando respuesta de cedula al 150% , registro civil de hijos menores de edad, partida de Matrimonio y fotocopia de la cedula del cónyuge , si tiene papas mayores de 60 años sin pensión registro civil del trabajador fotocopia de la cedula En el sistema se vinculó a señora Rosalba Gómez Bedoya del corregimiento de Bolivia y se le solicitó documentos de posibles beneficiarios los cuales llegaron a la oficina y los dirigí a la oficina de CONFA donde queda hija beneficiaria.

Se realiza un proceso del plan estratégico de talento humano elaborando tarjetas personalizadas para el personal de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P en fechas especiales, con la ayuda de la plataforma Canva se están diseñando mensajes para las personas en la fecha de su cumpleaños y días especiales así quedaran hechas para el año.

1 de marzo

La ARL Positiva presta una capacitación sobre primeros auxilios de emergencia, así como tamizaje, presión arterial y glucómetro con el personal operativo y administrativo del municipio de Manzanares. Como apoyo se brindó colaboración en todas las actividades de reanimación, técnicas en caso de emergencia y desvirtuar mitos en casos de salud. Con instrucciones del experto de la ARL positiva se practicó los pasos de cómo se debe proceder en el caso de una persona desmallada. Primero se le da confianza con una expresión como “tranquilo lo voy a ayudar” acercándose por la parte donde tiene los pies y al lado donde tiene inclinada la cabeza para evitar que se mueva, segundo observar si la persona hace bocaradas si esto sucede de debe colocar de lado, una técnica es doblándole el pie contrario al lado en el que esta la persona ayudando y desde su hombro y rodilla lo inclino de lado, esta posición ayudara no importa el peso del paciente, tercero se pregunta si hay un experto cerca en salud y llama a las líneas de emergencia en este caso al hospital, si la persona tiene alguna parte de su cuerpo paralizada es síntoma de infarto, se reanima con las contracciones en el pecho con la postura correcta y poder bombear el corazón, si es una convulsión se ayuda a que no se bronqueo aspire también girándolo para el lado correcto porque el tiende a salivar, por último se tomó la presión con las recomendaciones pertinentes y la se practicó el examen con el glucómetro, haciendo las observaciones a los que presenten alguna alteración.

8 de marzo

Día de la mujer, se conmemora con un detalle enviado desde Marquetalia a cada una de las mujeres que se haya en el municipio de Manzanares, elabore tarjeta reflexiva y pendón de feliz día de la mujer nos reunimos a las 3 de la tarde donde se dio una charla de reconocimiento histórico, lucha, valores, e inclusión de la mujer en la sociedad. Donde todas expresaron sus experiencias de vida.

Capacitación en Servicio al Cliente, para brindar un mejor servicio y fidelidad, por parte de cámara de comercio de la Dorada, Puerto Boyacá, Puerto Salgar, y Oriente De Caldas, se llevó a cabo en el salón de conferencias de Cámara de Comercio de Manzanares, el facilitador brindó un excelente conocimiento muy asertivo en su metodología con una participación asertiva del público y un entorno muy agradable, brinda herramientas por medio de presentación, proyectada por video vid, por medio de la cual afianza las actitudes blanda, y ayuda a corregir las negativas para el entorno laboral.

14 de marzo

Se realizó proceso de cargue de incapacidad a la plataforma de la ARL Positiva a un funcionario que presentó un accidente de trabajo la cual pedía datos personales, historia clínica e incapacidad la cual se ejecutó, así mismo desde la línea gratuita se solicitó la autorización de medicamentos y exámenes también para la cita ya establecida desde la clínica. Este quedó listo para la buena atención y recuperación tranquila del trabajador, se procede a informarle al incapacitado de todas las autorizaciones y donde reclamar medicamentos.

Actualización de formato entrada y salida de los trabajadores de barrido, recolección y administrativo de Manzanares. Se evidenció que los documentos en los que los trabajadores

estaban firmando faltaba personal y en otros estaban personas que ya no trabajaban allí, las cuales se actualizaron desde diciembre del 2022 hasta la fecha.

15 de marzo

Por ausencia del supervisor de operaciones se delegó realizar el recorrido de ruta para la inspección de cumplimiento de labores de los funcionarios de actividad de barrido y limpieza, me dirigí con instrucción de la jefe comercial hacia la ubicación de los trabajadores, se encontraron todos cumpliendo su función a cabalidad, desde el sitio tres esquina donde encontré el corredor despejado de maleza y culminando labor el funcionario, continúe por toda la carrera tercera para corroborar acciones de barrido hasta encontrar al funcionario en su labor, por la carrera quinta se encontró el funcionario de barrido cumpliendo con función se tomaron evidencias sugeridas y entregadas.

5.2 Segundo Informe de Práctica (16 de marzo)

Nos invitaron a una reunión de la administración municipal para socializar el Modelo Integral de Planeación y Gestión para esto nos preparamos con información de la empresa que cumple con los lineamientos de MIPG en el área de talento humano para el que se cuenta con el plan estratégico de talento humano entre ellos el código de integridad que consta de seis valores éticos del funcionario de SERVORIENTE S.A.E.S.P. 1 respeto 2 compromiso 3 diligencia 4 justicia 5 transparencia 6 sostenibilidad ambiental estos se trabaja cada mes publicando en un grupo información referente por mi parte hago una socialización con los funcionarios para generar un clima de cercanía y bienestar.

17 de marzo

Se gestionó compra detalle para el día del hombre que consta de una camiseta, se aprovechó promoción que se dio en la tienda Koak “que por la compra de dos camisetas se regala una”, de esta manera se compró cuarenta para todos los hombres de la empresa de las tres sedes se escogieron por tallas y por cantidad de hombres de la sede de Marquetalia para enviarlas en el carro de turno que salió a las cuatro de la tarde y se alistaron también las de Pensilvania y Manzanares con los mismos cuidados de talla y que no queden repetidos los modelos para ninguno de los municipios.

21 de marzo

Se cotizó almuerzo para celebración día del hombre, se obtuvo la especificación del menú de tres restaurantes “Sagú, Rancho Alegre, Donde Medes”, nos quedamos con la propuesta del menú, precio, y sitio del restaurante de Donde Medes que consta de Principio: puré de papa Ranchera y yuca frita; ensalada dulce, arroz de la casa y jugo; carne: pollo relleno, el presupuesto fue aprobado el Gerente cuadrara la fecha para poder asistir al evento.

23 de marzo

Se hizo la gestión con la encargada de área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P. a una Invitación a toda la comunidad Manzanareña por medio de publicidad en redes sociales, para a una brigada de salud para los afiliados a la Nueva EPS dirigida a la mujer, en donde se tomó examen de mamografía a las mujeres mayores de 50 años con fotocopia de cedula en mano esta es programada para el 28 de mayo la cual fue aprobada; se coordinó con las funcionarias que cumplían con los requisitos las cuales estuvieron

de acuerdo ese día a las 2 de la tarde para poder se cumplieran funciones laborales en barrido antes del examen.

27 de marzo

En la empresa SERVIORIENTE S.A.E.S.P se maneja un Botiquín para las rutas de los trabajadores, el cual se debe inventariar y completar cada que se gaste los elementos que contiene cada paquete, el día de hoy me enviaron los datos específicos de lo que contiene 1 venda 12,5 cm, 1 venda 10 cm, 1 venda triangular , 9 curas, 1 apósito, 1 bolsa de algodón 25 g, 1 tijera, 1 termómetro, 1 par de guantes, 18 copitos, 9 aplicadores de madera, 5 gasa pre cortada, 1 gasa estéril 6 u, 1 gasa vendaje 10x 20, 1 cajita de papel higiénico, 1 manual de primeros auxilios, estos quedaron actualizados por Manzanares.

28 de marzo

En horas de la mañana se asistió a la primera sesión 2023 Comité Municipal de Gestión y desempeño a los que fuimos invitados los practicantes de la ESAP para compartir nuestra experiencia hasta el momento y brindarnos su apoyo en el campo administrativo, también asistió virtualmente el gerente de la empresa SERVOTIENTE S.A.E.S.P. junto con su asesora jurídica los cuales nos brindaron conocimientos en el manejo frente a los Planes, programas y proyectos de la empresa, por mi parte compartí mi participación como practicante en el área de talento humano como acompañamiento en el proceso de afiliación a seguridad social y caja de compensación, procesos de trámite de incapacidades, medicamentos y citas de control ante EPS y/o ARL, acompañamiento en capacitaciones, celebración de fechas especiales (tarjetas personalizadas de cumpleaños, día de la mujer, día del hombre...),acompañamiento jornadas de salud, acompañamiento en distribución y entrega de dotación, capacitación y divulgación del

código de integridad, custodiar la buena convivencia de los trabajadores, organización de documentación relacionada con nómina entre otros.

A las dos de la tarde se acompañó a la funcionaria Luz Elena de barrido al examen de mamografía por la brigada Salud Rosa, la trabajadora fue atendida satisfactoriamente, le entregaron carnet, y recoger resultados el 18 de abril en el Hospital San Antonio de Manzanares.

Planear, coordinar y prepara la actividad para socializar el valor “diligencia” del mes que hace parte del código de integridad.

29 de marzo

Se llevó a cabo la actividad del valor diligencia para este mes, elabore cartel y volante como apoyo de la charla asistieron los trabajadores de barrido y aseo, recolección se hizo el saludo para todos, se hace la introducción del tema, recordarles que la empresa cuenta con un código de integridad que consta de 6 valores, este mes meditaremos el valor de "La Diligencia “un valor para analizar e interiorizar en nuestro día a día, ponerlo en práctica en cada una de nuestras actividades diarias, en el ámbito laboral, familiar y social... proseguimos con un juego participativo al que le toca el objeto responde el pregunta que es para ellos la palabra diligencia luego se le ilustra con información técnica y ejemplos en la vida cotidiana ¿Qué es la diligencia? Es la virtud con la que se combate la pereza, procede del latín “*Diligere*” que significa cuidar y ayudar, está motivada por la caridad y el amor.

Los invito a que todo lo que ejecutemos lo hagamos con esmero y voluntad.

TAREA DEL MES: SERVIR MÁS a nuestro equipo de trabajo, en nuestra casa con la familia y en la vida social con nuestros amigos. Se reparte refrigerio.

Este día también se entregó la dotación guayos, pantalón, blusa, gorra, tapabocas, guantes con la funcionaria Andrea del área de seguridad y salud en el trabajo que viajó hasta la sede de Manzanares

30 de marzo

En reunión del comité de ciencia y tecnología e innovación se expusieron diferentes iniciativas para desarrollar a lo largo del 2023 y de las cuales podemos destacar la formulación de proyectos con enfoque para el fortalecer las habilidades STEAM e investigativas que generen un impacto en la región y así fortalecer la innovación y competitividad de las actividades económicas que se desarrollan en el municipio por nuestra comunidad. En esta reunión participaron el Señor alcalde Gerardo Osorio Duque, el equipo de investigación de la IES CINOC, representantes de la administración Municipal el rector educativo y empresarial y representantes de empresas con injerencia con la administración municipal.

10 abril

Se realizó tarjetas personalizada para los cumpleaños del mes con frase alusiva, foto y publicación en el grupo laboral en el WhatsApp en la fecha pertinente para los cumpleaños de la empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P.

11 abril

Se preparó la socialización del código de integridad para el mes con actividad lúdica para entender el valor “Justicia” con una ilustración que permite entender bien el concepto, consiste en tres imágenes impresas donde hay en la primera tres personas de diferente estatura las cuales están en un estadio donde hay un muro que solo deja ver al más alto, en la tercera imagen existen tres cubos iguales para cada uno subirse y poder ver el partido en el que el más alto queda viendo igual pero mucho más alto el otro ya pudo ver pero el tercero no alcanza a ver

nada, en la tercera ilustración el más alto le pasa el cubo al que no alcanza a ver, en esta actividad hubo participación donde ellos mismos viven la experiencia de que justicia es que cada uno tenga lo que necesita (no que todos tengamos lo mismo siempre) con ejemplos que pueden ser ayuda para ciertos malentendidos laborales que se dieron en la semana, se reflexiona y se dan los agradecimientos con unas galletas y volante con mensaje alusivo, también se publicó en el grupo de WhatsApp este contenido.

Buenas tardes Equipo. El valor de nuestro código de integridad para este mes es la justicia. Los invito a que hagamos un análisis a conciencia de cómo estamos.

1. Tomo decisiones con base a información objetiva y basadas en datos y evidencias confiables?
2. Reconozco y protejo los derechos de las personas de acuerdo con sus necesidades y condiciones?
3. Establezco mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas?
4. No promuevo ni ejecuté políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y libertad de mis compañeros?
5. No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta todos los factores y escuchas las versiones de los involucrados en la situación?
6. Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal interfieran en mi criterio o toma de decisiones en mi gestión laboral?

Reflexionemos y promulguemos en nuestras acciones diarias.

12 abril

En este día se hizo la actividad del código de integridad ya descrita el día anterior, se imprimieron formatos para firmar pendientes, logrando visita del gerente y que se hizo reunión

general, los formatos son de nómina, entrega de dotación y actualización del formato de entrada y salida que se firma todos los días a las 8 am la entrada y a las 4pm la de salida quedando al día hasta la fecha, el gerente reunió al personal de barrido y recolección para hacer unos cambios temporales de actividad por el bienestar del señor José Claret Tangarife que tiene incapacidad de tres días por dolor en un brazo quien tiene exámenes para diagnosticar su estado real de salud al que fue pasado a barrido y en su puesto de recolección pasa el señor Jairo Antonio.

5.3 Tercer Informe de práctica (19 de abril)

Se hace cumplimiento del requerimiento anual de inducción y reinducción al personal de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P en el municipio de Manzanares, se citan a todos los trabajadores para dicha actividad donde se socializa con ayuda de unas diapositivas preparadas con la información de importancia a conocer como la historia de la empresa como nace a partir de una necesidad sentida de la comunidad para darle un manejo idóneo a los residuos sólidos, sus distintivos, derechos de los trabajadores en el marco legal , deberes para con su entorno laboral y cuidados que deben tener en el área de seguridad y salud en el trabajo dándoles explicación del manejo correcto de los trajes y elementos de bioseguridad se evaluó al personal de trabajo con el formato del sistema integrado de gestión para el proceso del programa inducción y reinducción aplicado al personal que ingresa a la empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P con el fin de realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo.

20 de abril

Capacitación código de integridad del mes de abril el cual es el valor o principio de transparencia se comparte la información de lo que se trata el tema que dice: Una persona transparente se muestra tal como es y no tiene secretos. En sentido similar, una organización

transparente es aquella que hace pública su información. En ambos casos, se trata de una actitud que despierta confianza en los demás.

¿Qué significa la transparencia? Si consultamos el diccionario de la RAE, leemos que transparencia es: “algo claro, evidente, que se comprende sin duda, ni ambigüedad”. Por lo tanto, la transparencia se basa en ser claros, en dar signos de evidencia, en hacernos comprender, sin generar ningún tipo de duda ni ambigüedad. Con la honestidad e integridad del ser humano, además, pueden estar relacionadas con la transparencia en el amor con la naturaleza del alma. Se publica al grupo de todo el personal de SERVIRORIENTE se realiza una actividad que consta de repartir unas frases a cada participante para generar reflexión alusiva a la transparencia como son:

1. La falta de transparencia produce agonía, desconfianza y al mismo tiempo produce sufrimiento e inseguridad.
2. Siempre hay que decir la verdad, porque ser transparente te llevara por un buen camino.
3. Recuerdo a mi madre en decirme que hay que ayudar al prójimo.
4. La verdad es la transparencia del alma, es un tipo de inocencia pura.
5. Que la bondad siempre te acompañe hacia la claridad.
6. Siempre hay que ser honestos, ya que si no lo es la vida te puede pagar bien mal.
7. La honestidad es un regalo muy caro, no lo esperes de personas baratas.
8. La transparencia de aquel lago es fundamental para bañarse.

21 de abril

Calificación de plan estratégico de talento humano, con el profesional experto Leandro en esta evaluación estratégica se realizó reunión virtual en el cual se revisó todas las metas que se deben alcanzar al transcurso del año con la participación de la jefe comercial, la funcionaria

de talento humano y la practicante de la ESAP, la estructura que se encuentra a evaluar consta del cronograma de actividades, plan de capacitación, Programa de promoción del desarrollo humano, Programa de Seguridad y salud en el trabajo, bienestar social e incentivos y estímulos entre otros aspectos donde el puntaje 100 es el máximo y menor de 50 es de cuidado para gestionar y ejecutar cuanto antes.

22 de abril

Se recibió enlace de la función pública para capacitar en código de integridad para las empresas la cual es de carácter obligatorio bajo la normatividad para el buen desarrollo y bienestar de la empresa con unos valores y principios que rige cada empresa según sus necesidades o las características de la misma implementándose así la mejora continua el buen desempeño de los funcionarios y el sentido de pertenencia en la capacitación se dio la importancia y significado de cada valor y las causales o consecuencias que se dan por no cumplirlos.

28 de abril

Reporte de examen para las funcionarias que se practicaron la mamografía en la brigada Rosa; en cumplimiento con el compromiso de recoger los resultados de exámenes de funcionarias que se hallan hecho realizar el examen de mamografía, resultado que se entregó en el hospital San Antonio y se hizo entrega en la oficina para comodidad de las funciones laborales estos arrojaron un diagnóstico satisfactorio.

29 de abril

Informe del talento humano para el mes, se realizó junto con la funcionaria que ha sido contratada para el área de talento humano, el informe este se realizó con las diferentes actividades entre ellas las de contratación del señor Jhonnatán para las funciones de recolección

esto implica vinculación a todas las prestaciones y servicios de la empresa entre ellas ARL, caja de compensaciones, hoja de vida que debe direccionarse al SIGEP y documentación actualizada para poder vincularse a la empresa de SERVIENTE S.A.E.S.P. En este también se encuentra la modificación de la nómina del mes, también se tomó encuenta la inducción y reinducción en los diferentes municipios con su respectiva evaluación.

1 mayo

Decoración de puesto de trabajo por motivo de cumpleaños de la funcionaria de talento humano esto con el fin de innovar y estimular su ambiente laboral y acogida por parte de la empresa esto se realizó con un aviso de feliz cumpleaños, bombas y serpentinas pegadas con cinta en la pared.

11 de mayo

Se practicó pausas activas con todo el personal y con la instrucción de profesionales de COMFAMILIAR donde se hicieron ejercicios cardio y de concentración, dirigido con música rítmica o bailable esto con el fin de que la concentración neuronal se active y aprendan técnicas que puedan practicar continuamente, esto aporta al buen desempeño laboral, bienestar y sano esparcimiento.

18 de mayo

Celebración de cumpleaños entrega de reconocimientos y día del hombre en esta jornada se lleva a cabo la actividad de celebración de cumpleaños del primer semestre del personal del municipio de Manzanara dicha celebración se hizo en el “Restaurante de Medes” este se decoró con adorno de feliz día con pendón de SERVIENTE globos y demás, se hizo entrega de regalo para los hombre y el reconocimiento al mejor funcionario de 2022 el cual estaba pendiente, se degusto un delicioso almuerzo y muy amena interacción.

19 de mayo

Se entrega todos los formatos actualizaros y firmado hasta la fecha como son los de entrada y salida de trabajadores y nominas listas para archivar, también se organizó carpetas, perforadas y foliadas.

RECOMENDACIONES

- Finalizar el proceso del desarrollo de la práctica de la empresa en la que se plantea recomendaciones las cuales aportan al mejoramiento del proceso para que sean ejecutados con eficiencia y eficacia en el desarrollo de las prácticas en pro de la empresa.
- Informe de prácticas. Brindar capacitaciones constantes para mantenerse actualizado.
- Mantenerse al día con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

6. CONCLUSIONES

Este proceso es de forjar y desarrollar conocimientos del proceso de mis habilidades para el desempeño en el campo laboral y académico el cual permite que se complemente con una parte funcional y que es primordial para las practicas desarrolladas en esta empresa SERVORIENTE S.A.E.S.P, y que como opción de grado se constituye un elemento transformador personal y profesional y que facilita la participación de la empresa en la vida diaria.

En este sentido se destaca el objetivo que se propone en el marco del desarrollo de las practicas se enfoca en el rol primordial del nuevo aprendizaje como formación que integra el aprendizaje que se requiere por parte de la universidad, con esto se busca cumplir con los

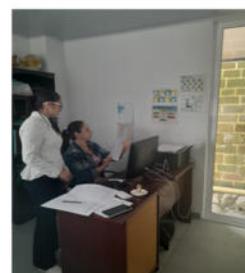
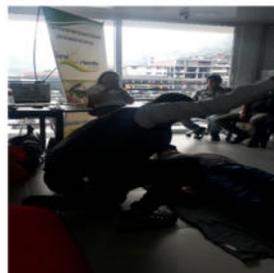
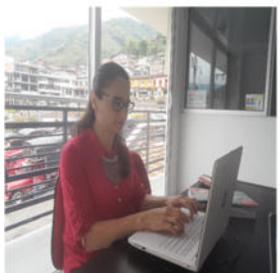
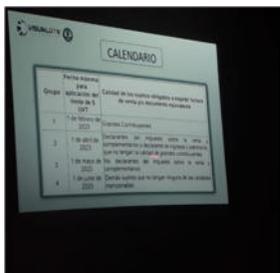
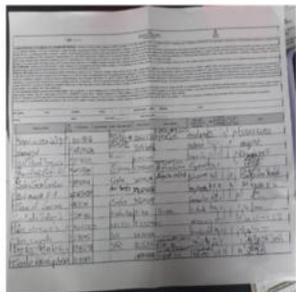
objetivos propuestos para el desarrollo de la práctica, además de generar e impartir valores éticos y morales que permitan una formación integral y que nos ayude como profesional a ser competitivos y mejorar en el desarrollo de las practicas al ponerlos en práctica.

4. En la empresa se vive un clima laboral excelente, pero hay que rescatar más el empoderamiento y sentido de pertenencia de algunos funcionarios, lograr la meta educacional propuesta y estimular el emprendimiento y la innovación.
5. No hay continuidad en los procesos de talento humano, por lo tanto muchas veces este solo se limita a la parte de bienestar de los funcionarios.
6. Hay un empoderamiento de los funcionarios para realizar sus labores diarias, lo que favorece la razón social de la empresa y al medio ambiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, R. (2001). Cultura organizacional y liderazgo: reflexiones sobre algunos resultados en entidades bancarias. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 155-172
- Anzola, O. (2003). Una mirada a la cultura corporativa. Bogotá: Universidad externado de Colombia
- Claver, E. (2003). Cultura organizativa: implicaciones en el proceso del liderazgo de la dirección empresarial. *Revista de estudios empresariales*, 172-193
- Mendoza, M. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada*, 118-134.
- Rodríguez, E. (2010). Estilo de liderazgo, cultura organizativa y eficacia: Estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Revista de ciencias sociales*, 631 - 635.
- Vásquez, R. (2006). Gestión humana y liderazgo transformacional en los nuevos tiempos. *Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta"*, 15-27

ANEXOS





← Cámara de Comercio de La Dorada

#capacitacion #facturacionelectronica #nóminaelectronica #Poselectronico #manzanares #caldas #colombia

Manzanares

Capacitación
En Facturación Electrónica, Nómina Electrónica y POS Electrónico.

CUPOS LIMITADOS

Fecha: 25 de febrero de 2023.
Hora: 8:00 p.m.
Lugar: Auditorio Cámara de Comercio.
Modalidad: Presencial.

La empresa humana es un medio esencial de producción económica con la capacidad de generar un alto grado de innovación y creatividad en sus procesos, para lo cual requiere de los recursos humanos. El desarrollo humano tiene un rol clave en el desarrollo de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa.

El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa.

El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa. El ser humano es el recurso más valioso de la empresa.

Manzanares

Capacitación
Servicio al Cliente

CUPOS LIMITADOS

Fecha: 08 de marzo de 2023.
Horario: 8:00 p.m. a 6:00 p.m.
Lugar: Auditorio Cámara de Comercio.
Modalidad: Presencial.

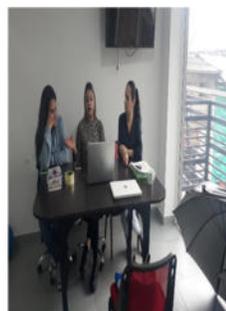
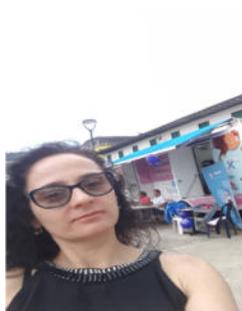
El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa.

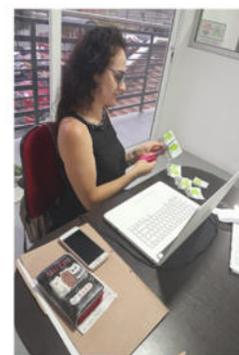
El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa.

El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa. El servicio al cliente es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa.



OLIVER ANDRÉS VALEZ LEGAS	M
HARRISON ESCAMPO SERNA	M
EDGAR CALDERÓN GONZALEZ	M
PEDRO ANTONIO LOPEZ ESCAMPO	M
JUAN CARLOS RAMIREZ RAMIREZ	L
LUIS FERNANDO OSORIO GARCIA	S - M
JUAN DIEGO CANCERO FERRAS	L - XL
ANDRÉS FELIPE LOPEZ ARENAS	M
JOSE RUBEN CORTES GONZALEZ	L
RODOLFO ANGEL ALVAREZ	L
JHON FREDY ORTIZ MONTOYA	M
CESAR AUGUSTO GAVIRIA VANEGAS	M
JAIRO ANTONIO JARAMILLO BUSTO	M
OSCAR AGUIRRE	L
BLADISLAWO CARVAJAL VALENCIA	L
JOSE CLARET TANGARIFE GARCIA	L
LUIS ANCELAR SALAZAR RINCÓN	L
LUIS EVELIO GALLEGO SANCHEZ	L
ALBERTO MARTINEZ	L - XL
MARINO ARISTIZABAL ARISTIZABAL	L
JOSE ORIBEL RAMIREZ GONZALEZ	XL
JOSE GERMAN TOBIO SANTA	L
RUBEN DARIO GIRALDO GIRALDO	S - M
EDUARDO GARCIA	L





SÉ PARTE DE LA SOLUCIÓN, NO DEL PROBLEMA.

RECUPERA REUSA RECICLA REDUCE

- Recupera**
De varios usos a cada uno de tus elementos.
- Reusa**
Objetos que pueden ser producto de una segunda forma de vida útil.
- Recicla**
Separa desde la fuente y embélgalos a quien recicla.
- Aparte**
Cada elemento y ayúda al recolector.

• Deposita los residuos sólidos los días y en los horarios establecidos.

• Evita sacar los residuos desde la noche anterior o varias horas antes de pasar el camión recolector.

HOY ES TU DÍA

SERVIENTE se desea su **¡Muy Feliz cumpleaños!** Que hoy, mañana y siempre tu vida esté repleta de momentos Únicos e inolvidables. Que la felicidad siempre encuentre el camino de tu corazón. Felicidades, que tengas un día hermoso ¡y una vida maravillosa!

Feliz cumpleaños!

21/04

Feliz DÍA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Felicito al miembro de seguridad y salud en el trabajo en su día. Se vienen nuevos retos pero seremos ganadores del mismo con la diligencia que nos caracteriza en pro de nuestros funcionarios.

¡NO TODO LO QUE TIRAS ES BASURA!

Coloca los residuos o basura en recipientes y contenedos cerrados donde los animales no tengan facilidad de generar daños o espantamientos de basuras en vía pública.

Implementa tu huerta orgánica e impacta positivamente al medio ambiente.

El 50% de nuestros basuras son residuos orgánicos

¿Cómo reducir los residuos en tu hogar?

- Separar e disponerlos correctamente.
- Reusar y reciclar.
- Utilizar las resaca orgánica para crear compost y generar abono natural.

Reciclar desde la fuente significa que desde casa separe la reciclable de los alimentos no aprovechables.

¡Así facilitarás la labor de los recolectores!

Antes de poner la basura en el contenedor, recuerda separarla:

- **Compostable** - puede ser reutilizado, no se desmenuza y puede ingerir para ser biocida.
- **Orgánico** - no desmenuzable. Ponlo en una bolsa negra.

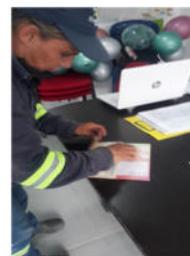
¡feliz día del secretario!

TODAS LAS LABORES QUE REALIZAS SON DE GRAN VALOR PARA NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO SERVIENTE. ESTAMOS MUY AGRADECIDOS CON TIGO, MERECEMOS NUESTRO APRECIO, RESPETO Y CONSIDERACIÓN.

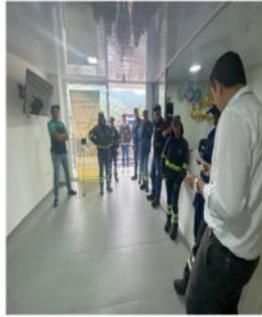
Alcaldía de Manzanera, Caldas educativo y empresarial.

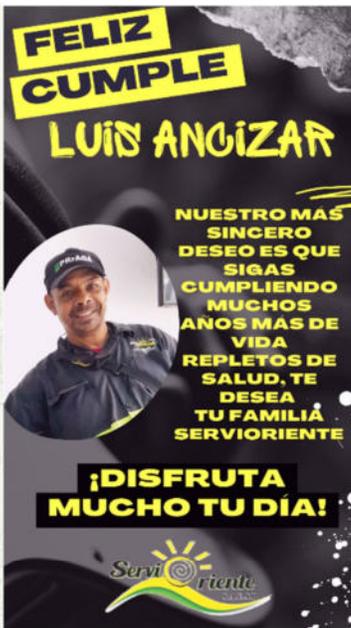
#Manzanera, por la #Equidad y el #DesarrolloSocial
www.manzanera-caldas.gov.co

Microsoft Teams meeting interface showing a slide titled "VALORES DEL MANIZANO PÚBLICO" and "LO QUE HAGO: RESPETO".



Microsoft Teams meeting interface showing a slide with a table of data and a list of items.









EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL ORIENTE DE CALDAS
SERVIORIENTE S.A. E.S.P.
NIT 900194814-5

Manzanares (Caldas), mayo 19 de 2023

COD-JC 103-O-20

**LA SUSCRITA JEFE DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DEL ORIENTE DE CALDAS
SERVIORIENTE S.A. E.S.P.**

HACE CONSTAR QUE:

La estudiante de Administración pública de la E.S.A.P. **Beatriz Elena Giraldo Osorio** identificada con el número de cedula 24.730.927 y practicante de la Empresa de Servicios Públicos del Oriente de Caldas SERVIORIENTE S.A. E.S.P. desarrolló y cumplió su práctica profesional, de acuerdo a los objetivos y tiempos establecidos en el plan de trabajo de manera eficiente y satisfactoria, destacándose por demostrar responsabilidad, compromiso, disposición, esmero, discreción y buen manejo de la información y/o documentos a los cuales tuvo acceso en las actividades asignadas por la supervisora y la persona de apoyo al área de talento humano de SERVIORIENTE S.A. E.S.P. en el Municipio de Manzanares, Caldas.

Las actividades y estrategias desarrolladas sirven como herramienta para el fortalecimiento del área de talento humano y de los diferentes programas de bienestar social de la Empresa de Servicios Públicos del Oriente de Caldas SERVIORIENTE S.A. E.S.P. y sus trabajadores.

Dicha certificación se expide a solicitud del interesado.

Para constancia se firma en Manzanares, Caldas a los diecinueve (19) días del mes de mayo de 2023.

Lina María M. Torres
LINA MARÍA MEDINA TORRES
Jefe área Comercial.
SERVIORIENTE S.A. E.S.P.

INSTRUMENTOS APLICADOS

- Perfil sociodemográfico SERVIENTE

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQVewhGt2BDQc837OW5FR-gpdOKjv8whTrozYdG41GcW51pQ/viewform>

- Encuesta para la medición del ambiente laboral en el equipo de trabajo de SERVIENTE S.A. E.S.P.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeKfrCiPvrQlgzWpMpXKQUnI3ToGd6gw-5k8Y-Ju6Jxs74j8Q/viewform>