

**MEJORAMIENTO DEL AREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA LINK  
ALIANZA FINANCIERA MEDIANTE LA CREACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN  
HUMANA.**

**ESTUDIANTE: DANILO RIVERA BLANCO ID 614470**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD UNIMINUTO**

**15-30880: OPCIÓN DE GRADOS.**

**PROFESO: JAVIER MAURICIO RODRÍGUEZ**

**16 MAYO DE 2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios por darme la vida, por toda la fortaleza y valentía que me dio para afrontar las diferentes adversidades que se me han presentado, porque por él he llegado hasta donde estoy, obteniendo el cumplimiento de cada una de mis metas.

Seguidamente a mis padres, quienes infundieron en mí, valores fundamentales para la vida, como el respeto, la honestidad, el compromiso, entre otros, y por todo el apoyo que me han brindado incondicionalmente.

Por último, a mis hermanos y pareja, por la motivación, disposición y la paciencia que han tenido en las distintas situaciones por las cuales he pasado.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer profundamente a cada una de las personas que me han acompañado, me animaron y me guiaron en la realización de mi trabajo de grado.

Empezando por la Universidad UNIMINUTO y los docentes de esta misma, que me formaron en mi proceso de administrador de empresas y me enriquecieron con sus conocimientos.

Al Sr. Javier Mauricio Rodríguez, asesor y tutor de mi sistematización, por todo el apoyo que me ofreció en el transcurso del progreso del trabajo de grado, por todas las recomendaciones, críticas constructivas y observaciones hechas, las cuales fueron vitales para la fortalecer mi trabajo.

**CREACIÓN DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL AREA DE TALENTO  
HUMANO DE LA EMPRESA LINK ALIANZA FINANCIERA.**

**Tabla de contenido**

<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>Justificación</b> .....	<b>7</b>
<b>Planteamiento del problema</b> .....	<b>8</b>
Descripción del contexto.....	8
Descripción del problema de la sistematización.....	8
Formulación del problema .....	9
<b>Objetivos</b> .....	<b>10</b>
<b>Marco teórico</b> .....	<b>11</b>
<b>Marco conceptual</b> .....	<b>14</b>
<b>Marco Legal</b> .....	<b>16</b>
<b>Metodología</b> .....	<b>18</b>
Cronograma de actividades.....	21
<b>Línea de tiempo</b> .....	<b>22</b>
<b>Reseña e información de la empresa</b> .....	<b>25</b>
<b>Evidencias fotográficas</b> .....	<b>26</b>
<b>Reseña e información de la universidad</b> .....	<b>27</b>
<b>Entregables e impactos de la práctica</b> .....	<b>29</b>

<b>Preguntas Oscar Jara</b> .....	<b>31</b>
<b>DOFA</b> .....	<b>33</b>
<b>Estrategias DOFA</b> .....	<b>35</b>
<b>Procesos de talento humano</b> .....	<b>36</b>
Reclutamiento, selección y contratación, inducción y reinducción .....	36
Evaluación de desempeño con metodología 180 grados .....	66
Planes de formación.....	75
Planes de bienestar y motivación .....	89
Mejoramiento del clima organizacional .....	92
Manual de funciones y perfil del trabajador .....	118
<b>Conclusiones</b> .....	<b>158</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>159</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>160</b>

## **Introducción**

Las empresas crean un equipo de trabajo donde recursos humanos busca que el clima organizacional sea excelente, buscando un agradable ambiente de trabajo y como resultado se obtenga un apropiado desempeño de los trabajadores. El clima organizacional es aquella percepción que el colaborador tiene de la organización y aquellas relaciones personales que se desarrollan dentro de ella. Por consiguiente, es importante resaltar que el área del talento humano tiene la responsabilidad de crear estrategias para que se desarrolle un adecuado clima laboral, teniendo en cuenta que los objetivos individuales son diferentes a los organizacionales, dado que, el trabajador busca un beneficio propio, como un reconocimiento económico, estabilidad laboral, horarios flexibles y crecer dentro de la empresa, mientras que los organizacionales buscan el beneficio de la empresa, para lograr esto, la empresa debe estipular manuales de funciones para que se desarrolle un buen trabajo generando mayores ganancias y comodidad del empleado.

Por lo anteriormente mencionado, se debe implementar unos estatutos laborales entre el empleado y la organización, es por ello que, los colaboradores de Link Alianza Financiera buscan un desarrollo laboral, donde sientan una motivación frente a la realización de actividades, por lo que se plantea como objetivo específico trabajar por el mejoramiento laboral, proporcionar incentivos con el fin de generar motivación y llegar un acuerdo entre ambas partes. Además de ello, es lograr que los empleados tengan no solo el conocimiento de que existe una visión y misión dentro de la empresa, sino que se sientan comprometidos con lo que la organización plantea y conozcan con profundidad el manejo de la gestión humana, como también implementar un mejoramiento organizacional, para un mejor desarrollo del talento humano.

### **Justificación.**

La gestión del talento humano es fundamental en una empresa, tener un empleado motivado hará que para la empresa tenga un mejor rendimiento, para esto es importante que la compañía cuente con un plan de bienestar, donde se pueda escuchar y poner en práctica las sugerencias de sus empleados, para que así logren sus objetivos, con esto podremos observar y tener un control pertinente del proceso de contratación es de gran ayuda para saber que personal se contrata y como ha sido su experiencia laboral, pero a su vez es bueno ver si la empresa brinda la oportunidad de iniciar una vida laboral a personas que no cuentan con experiencia pero que pueden dar un valor agregado a la organización. La empresa LINK ALIANZA FINANCIERA, en la práctica profesional se pudo identificar que el área de talento humano ha presentado falencias a la hora del manejo de su personal, de cómo hacen el seguimiento a las funciones desarrolladas y como aplican sus conocimientos, fue muy importante llevar a cabo un trabajo exhaustivo donde identificamos la problemática que se tiene, se presentó a la empresa de manera organizada la información recolectada en la práctica y los planes de mejora, para así mejorar el clima organizacional, crear manuales de funciones y planes de bienestar y motivación, para llegar tener un gran potencial en el área de talento humano.

La gestión del talento humano cumple un papel fundamental en las empresas, dado que, mediante este proceso la empresa tendrá estructurado la forma de contratar, seleccionar y capacitar un nuevo personal, es con esto que se podrá identificar como en la compañía maneja los procesos de cada área y como interviene para ayudar a mejorar, y así lograr ser una empresa con gran clima organizacional.

## **Planteamiento del problema de la sistematización**

- **Descripción del contexto**

La empresa busca fortalecer el área del talento humano implementando nuevos procesos, como lo son las evaluaciones, mejoramiento en el clima laboral, programas de bienestar entre otros, buscando una garantía para la compañía, dado que, se ha identificado que los empleados se encuentran desmotivados por el bajo rendimiento que se ha presentado en el cumplimiento de metas, manejo de clientes o la falta de comunicación entre las áreas, el tener un programa de formación y capacitación ayudará a que los empleados puedan desarrollar de mejor manera sus labores y puedan lograr los objetivos de la empresa, siendo así fundamental que sean escuchados y que se mejore los conocimientos, las prácticas son muy importantes para un administrador de empresas, por eso la empresa Link Alianza Financiera, permitió que se llevara a cabo el mejoramiento del área de Talento humano, Con esto se pueden aportar ideas de cambio, con las cuales se podrán implementar métodos que pueden llegar a ser de gran utilidad para la empresa, con esto se ayudara a mejorar la motivación de su empleado, siendo así una forma con la que se puede fortalecer la gestión humana y con ello poder dar a conocer una propuesta de mejoramiento al gerente y así lograr tener la aprobación para trabajar en este proyecto lo cual se podrá tomar con aprecio y sería una base para poder empezar a mejorar esta el talento humano de la compañía.

- **Descripción del problema de la sistematización de la práctica.**

En esta problemática se encuentra que la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA, cuenta con un extenso personal, pero encontramos falencias en el área de talento humano, dado que, la empresa no cuenta con un personal capacitado al cien por ciento lo que hace que las labores realizadas no tengan un desempeño acorde a lo solicitado por la empresa, el no tener manuales de

funciones establecidos, programas de evaluación de desempeño, programas de bienestar para los empleados hace que cada uno desarrolle las actividades conforme a las experiencias que adquiere a diario, lograr implementar lo mencionado anteriormente hará que la empresa tenga una garantía y lograr que sus colaboradores tengan un mejor desarrollo de actividades, un mejor rendimiento y la empresa podrá alcanzar sus objetivos rápida, oportuna y con calidad humana.

### **Formulación del problema de la sistematización de la práctica**

¿Cómo se mejorará el área de talento humano de la empresa Link Alianza Financiera mediante la creación de procesos de gestión humana?

## **Objetivos**

### **Objetivo general de la sistematización de la práctica**

Mejorar el área del talento humano en la empresa Link Alianza Financiera mediante la creación de procesos de gestión humana.

### **Objetivos específicos de la sistematización de la práctica**

Diagnosticar el área del talento humano estructurando evaluación de desempeño, planes de trabajo, formatos y capacitaciones, para así tener un mejoramiento de esta área de la compañía.

Seleccionar los procesos que generen un mayor impacto.

Diseñar los procesos acordes a las necesidades y requerimientos de la empresa.

### **Marco teórico**

El talento humano a lo largo de los años se ha convertido en un factor fundamental para las empresas y para el rendimiento de estas, muchos investigadores han descubierto que la relación hombre y trabajo debe ser estrecha y que conlleve a cumplir los objetivos de una compañía, desde la revolución industrial y la implementación de nuevas tecnologías, han nacido nuevas teorías de cómo tener un excelente talento humano, estas teorías de la administración han ayudado a que los científicos avancen en el mejoramiento empresarial.

Al talento humano se le da un enfoque diferente a lo que se conoce como relación empresa empleado, si no que por el contrario nos muestra la importancia que debe tener un líder y lo crucial que es para la empresa la calidad, la excelencia, un buen liderazgo, pero sobre todo una motivación para rendir en la operatividad de la empresa. La motivación en la administración moderna ha jugado un papel importante en las organizaciones, Stephen dice que la motivación es un resultado de interacción entre el individuo y las situaciones que vive, es por eso que el liderazgo juega un papel fundamental en esta época ya que con esto se busca que la administración este de la mano con el talento humano. (Madrigal, 2000).

Desde la aparición del hombre ha existido la necesidad de tener una organización que lleve un control de cómo se trabaja, las importancia del talento humano en las organizaciones han ayudado a llevar un control de cómo piensan, actúan, aprenden y desaprenden las personas, los gerentes de cualquier empresa deben conocer cómo llevar un control de selección y más importante aún como se sacara el máximo provecho de esta persona, a partir de un trabajo investigativo adelantado por Wester Electric Company,

busca ver el contexto y la evolución del talento humano como un recurso principal y fundamental para la compañía, para que así se pueda tener un mayor margen de efectividad a la hora de desarrollar actividades. (Martinez, 2015).

Las metas e indicadores y crecimientos económicos o monetarios de una compañía cumplen un papel importante en el mercado, por eso es muy crucial contar con un personal bien seleccionado, que cumpla con las capacidades que la empresa requiere y a su vez la empresa responda de una manera adecuada con capacitaciones, evaluaciones y reconocimiento de logros o cumplimiento de metas que ayude a tener motivado al empleado, contar con un personal bien capacitado ayudara a la compañía a tener un proceso avanzado y calificado ante su competencia directa y así lograr tener un área de talento humano bien estructurado y un personal bien calificado.

Para crear valor y lograr resultados, un área de recursos humanos debe ubicar no sólo las actividades del trabajo a realizar, sino también las metas y resultados que le permitan designar las funciones y actividades a las personas de la organización. define las metas junto con las cuatro funciones principales del área. (Ulrich). Los ejes vertical y horizontal representan el enfoque en las actividades de recursos humanos. Este enfoque va de lo estratégico a largo plazo a lo operativo de corto plazo. Los profesionales de recursos humanos deben aprender a ser tanto estratégicos como operativos y, simultáneamente, enfocarse en el largo y corto plazo. Las actividades se extienden de la administración de procesos a la administración del capital humano. (Chiavenato, 2008)

La palabra sistematización, utilizada en diversas disciplinas, se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a “ponerlos en sistema”. Es la noción más común y difundida de este término. Sin embargo, en el campo de la educación popular siendo esta el proceso donde se tiene una participación y se pueden transformar experiencias a través del aprendizaje, con esto el trabajo en procesos sociales, lo utilizamos en un sentido más amplio, referido no sólo a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino a obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias. Por eso, no decimos sólo “sistematización”, sino “sistematización de experiencias”. (Jara, 2018).

### **Marco conceptual.**

**Capacitación:** o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

**Clima organizacional:** se entiende como clima organizacional a la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización. Cuando hablamos de clima, nos referimos a las características que tiene el ambiente de trabajo.

**Crédito de Libranza:** el crédito por libranza es un mecanismo de recaudo de cartera, en donde el deudor autoriza a su empleador o entidad pagadora para que realice un descuento de su salario o pensión, con el objetivo de que esos recursos sean destinados al pago de las cuotas del crédito adquirido con la entidad financiera.

**Evaluación de desempeño:** la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

**Financiera:** Que se dedica a la financiación o concesión de préstamos para realizar operaciones de compra.

**Procesos:** un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

**Sistematización:** la sistematización de experiencias es una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo.

**Talento humano:** la gestión del talento humano consiste en identificar qué competencias profesionales, actitudes y aptitudes necesita reunir el personal para desempeñar correctamente cada uno de los puestos de trabajo.

## **Marco legal (Leyes que rigen el talento humano en la empresa).**

### **Ley de Pasantías 2043 del 2020**

El objeto de esta ley es claro, incentivar la contratación de jóvenes que han terminado recientemente su carrera profesional, técnica o tecnológica. Teniendo en cuenta las dificultades de esta población para obtener un empleo se estipuló que las pasantías, judicaturas (para los abogados) o prácticas académicas formativas deben ser obligatoriamente reconocidas como experiencia laboral.

### **Modificación del Sistema de Riesgos Laborales en Colombia – Ley 1562 del 2012**

Aquí se establecen los parámetros que regulan el conjunto de entidades públicas y privadas y los procedimientos enfocados en la prevención, protección y atención de tus empleados. Específicamente cuando tienen dificultades haciendo su ocupación que les pueda causar alguna enfermedad o accidente.

### **Sistema de Seguridad Social Integral – Ley 100 de 1993**

Tiene por objeto garantizar los derechos de la comunidad y la persona para tener una calidad de vida acorde con la dignidad humana, dentro de ella se incluye el sistema general de pensiones, el sistema general de salud, el sistema general de riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios.

### **El Código Sustantivo de Trabajo**

Por supuesto, no puede, bajo ninguna condición, quedar excluido el Código Sustantivo del Trabajo adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 como compendio de

normas que ordena las disposiciones entre las relaciones laborales y leyes que se aplican al proceso de gestión del talento humano.

## METODOLOGÍA

### Enfoque

El realizar una investigación cualitativa en la empresa Link Alianza Financiera, nos permitió analizar a través de diagnósticos las problemáticas que tienen en el área del talento humano, es por eso que en busca de ayudar a los empleados a tener un mejoramiento de la gestión humana se hace un trabajo que identifique lo que se debe mejorar y cómo generara un impacto de mejora en la empresa.

Se puede afirmar que el “objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven”. (Universidad de Jaén, 2020, p1.).

El enfoque cualitativo nos modela un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado (2006, p. 36).

El utilizar una variedad de instrumentos como las evaluaciones de desempeños y diagnósticos empresariales, los cuales ayudaran a la empresa a recolectar información para mejorar la gestión del talento humano, con esto se logrará identificar y dar una solución a la problemática del talento humano que presenta la empresa, con estos instrumentos se busca presentar un ejemplo claro de cómo se deben mejorar procesos de la gestión humano, dado que los empleados cumplen con realizar sus funciones, pero no cuentan con ninguna actividad diferente o pueda contar con una pausa activa para ayudar hacer más ameno su trabajo.

## **MÉTODO**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el método de sistematización. Siendo esta una forma de investigación que nos ayudará a tener una interpretación crítica de varias partes de una experiencia, se busca aplicar a través de un trabajo escrito la forma en cómo se ayudó a la empresa y como se identificó la problemática que presentaban del talento humano, con esta labor realizada se busca relacionar la empresa con su personal. Así mismo, en este tipo de investigación resulta de vital importancia identificar los elementos que participan de la experiencia y como se implementara, además de describir el modo en que se desarrolló.

Tener conocimientos de los realizado en la práctica profesional ayudar a afirma lo del autor Jara (2011) que para sistematizar experiencias es necesario elaborar reflexiones en las que ocupe un lugar de privilegio la interpretación como acto en el que es básico el pensamiento crítico con el fin de que el fenómeno sea abordado en sus detalles y de esa forma reconocer la manera en que sucede y cuáles de sus aspectos afectan el entorno.

Es decir, la ideología es que la empresa pueda conocer la problemática que tiene, pero a su vez pueda leer y aplicar las alternativas de mejora para que así pueda dar una solución favorable y que ayude al crecimiento empresarial.

Se debe aclarar que no se trata solo de una recopilación de información a la manera de un catálogo en el que se describen situaciones que están afectando un entorno o una realidad. Más allá de ser un compendio, lo que se busca es que el método de la sistematización vaya directamente al ejercicio, lo reconozca, lo interprete y genere una reflexión cuyo objetivo sea producir nueva información valiosa para resolver una problemática (Jara, 2011).

La sistematización de la práctica cumple un rol distintivo, dado que, nos permite adquirir conocimiento desde lo práctico, es en este momento en el cual damos lo mejor de nosotros para poder realizar las funciones que nos asignan en la empresa. Es en esta etapa es donde inicia las relaciones interpersonales y el aprender a trabajar en equipo, de esto depende que exista un ambiente laboral agradable con el propósito de cumplir los objetivos de la organización.

En el transcurso de mi vínculo laboral, se observó la necesidad que existe en la empresa en el área de HSEQ; por este motivo, como propuesta de mejora, se realizó un ajuste y fortalecimiento al sistema de gestión integral, el cual consiste en actualizar las políticas de SSTA de la empresa se actualizaron según los parámetros que exige el decreto 1072 del 2015, con el fin de que el personal de cumplimiento a este documento y así evitar incidentes y accidentes laborales.

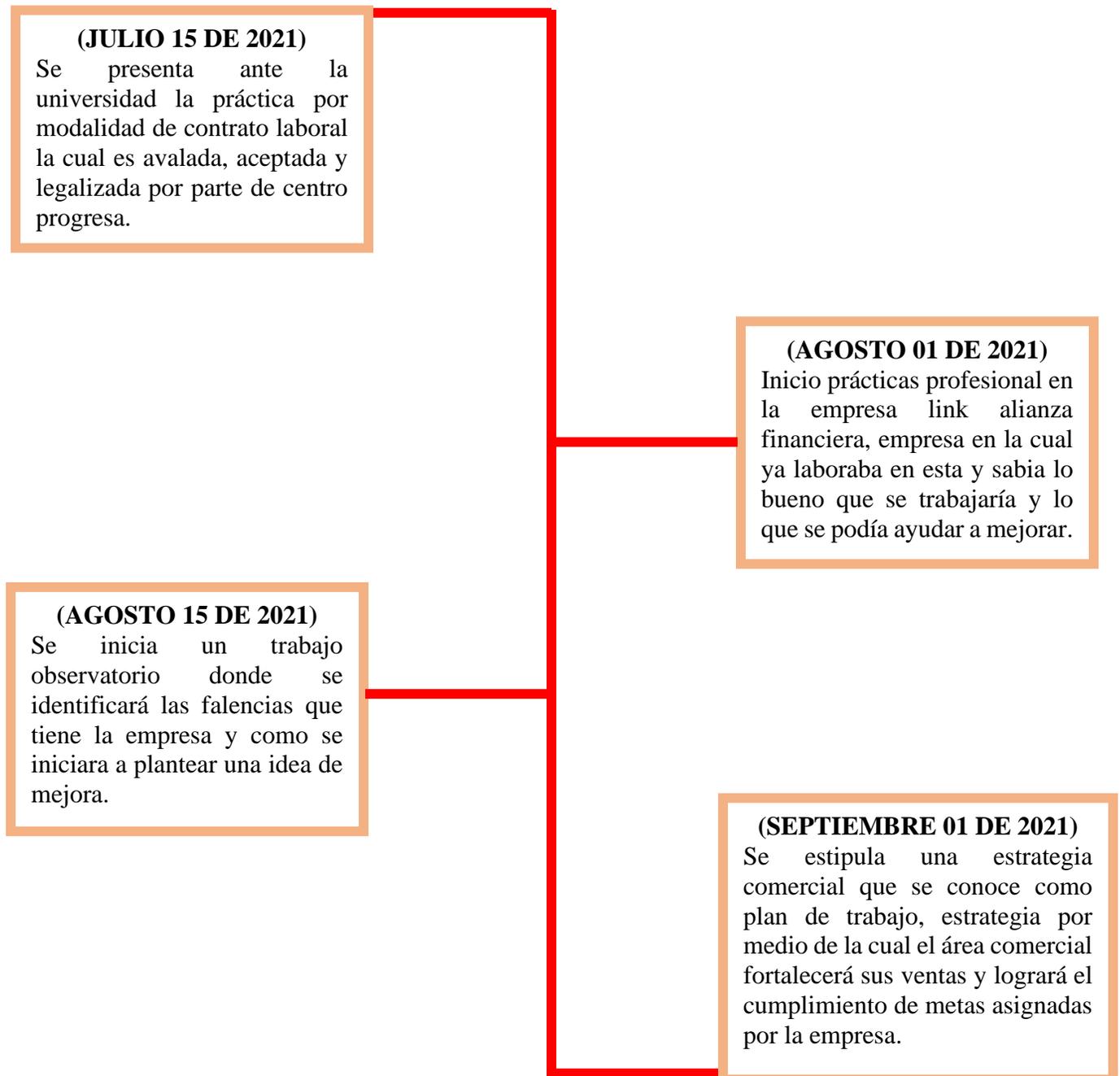
El tener los procesos claros ayudará que la empresa tenga un mejor funcionamiento, pero a su vez también se pueda regir bajo un lineamiento y que el empleado pueda llevar a cabo sus actividades bajo lo parametrizado en la empresa. El tener un control de cómo se aplica la seguridad y salud en el trabajo es importante e indispensable en cada parte de la empresa tener verificados los equipos, herramientas y la marcación de áreas de la empresa como lo rige la ley para evitar accidentes laborales buscando el bienestar de nuestro equipo de trabajo.

**Cronograma de actividades 2021.**

ACTIVIDADES	Meses (Semanas)															
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
Investigación de falencias y necesidades de la empresa.	■	■	■	■												
Recolección de información					■	■	■	■								
Realización de propuesta de mejoramiento.									■	■						
Elaboración de informes y trabajo final.											■	■	■	■		
Presentación de propuesta y aceptación por parte de la empresa.															■	■

## LÍNEA DE TIEMPO PRÁCTICA PROFESIONAL

A continuación, presento a través de una línea de tiempo cómo fue el paso a paso del desarrollo de mi práctica profesional, con esto podremos establecer cómo empezamos a encontrar y estructurar la sistematización, estructurando tiempos y métodos con el fin de ver las falencias de la empresa y cómo iniciaremos una propuesta de solución.



**(SEPTIEMBRE 15 DE 2021)**

Se empieza a identificar que la empresa tiene falencias en el área de talento humano, debido a que el empleado no presentaba buen clima laboral, no sabían claramente sus funciones y no existían métodos de evaluación en la empresa.

**(OCTUBRE 01 DE 2021)**

Se empieza a desarrollar los documentos como Manual de funciones, Formato de evaluación y mejoramiento del clima laboral, para así presentar a la empresa los cuales servirán para el mejoramiento del talento humano.

**(OCTUBRE 15 DE 2021)**

Por orden de la jefa directa se inician reuniones semanales, por medio de la cual se reforzará las políticas de la compañía y tener un grupo de trabajo sin conflictos y por el contrario que se tenga una vez a la semana un espacio de entretenimiento y conocimiento.

**(NOVIEMBRE 01 DE 2021)**

Por orden de la jefa directa se inician viajes comerciales, con los cuales ayudara a que el equipo de trabajo tenga un mayor rendimiento, cumplan metas y objetivos, visitando lugares como el norte y sur del Tolima.

**(NOVIEMBRE 15 DE 2021)**

Se entrega a mi jefe directa las carpetas con los trabajos realizados durante la práctica profesional, con estos podrá ver trabajos realizados enfocados en el mejoramiento del talento humano y que sería de gran ayuda para la empresa.

**(NOVIEMBRE 30 DE 2021)**

Se da por finalizada la práctica siendo certificado por la empresa con la intensidad horaria y cumpliendo con satisfacción con esta.

## **RESEÑA HISTÓRICA EMPRESA LINK ALIANZA FINANCIERA.**

“**Link Alianza Financiera**” de Colombia fundada el 01 de marzo del 2021 por Martin Heinsen, es una empresa enfocada principalmente a la actividad de prestación de servicios de créditos por libranza y/o compra de cartera para empleados del sector público y privado con reportes. Actualmente cuenta con 7 regionales a nivel nacional (Regional Centro Sur, Regional Eje Cafetero, Regional centro, Regional Santanderes, Regional costa, Regional Valle y Regional Antioquia.) y alrededor de 30 oficinas distribuidas en las principales ciudades de Colombia con un aproximado de 400 empleados.

## **MISIÓN, VISIÓN, VALORES CORPORATIVOS DE LA INSTITUCIÓN**

### **MISIÓN**

Suministrar créditos por libranza y/o compra de cartera de fácil y rápido acceso a nivel nacional, diseñadas de acuerdo con las necesidades de los clientes, generando adecuados niveles de rentabilidad con tasas favorables e innovación en los productos 100% digitales.

### **VISIÓN**

En el 2025, ser la marca preferida en el mercado de servicios financieros, gracias al reconocimiento de nuestros clientes, la diversidad e innovación de los productos ofrecidos, la excelencia operacional y la calidad del talento humano.

### **VALORES CORPORATIVOS**

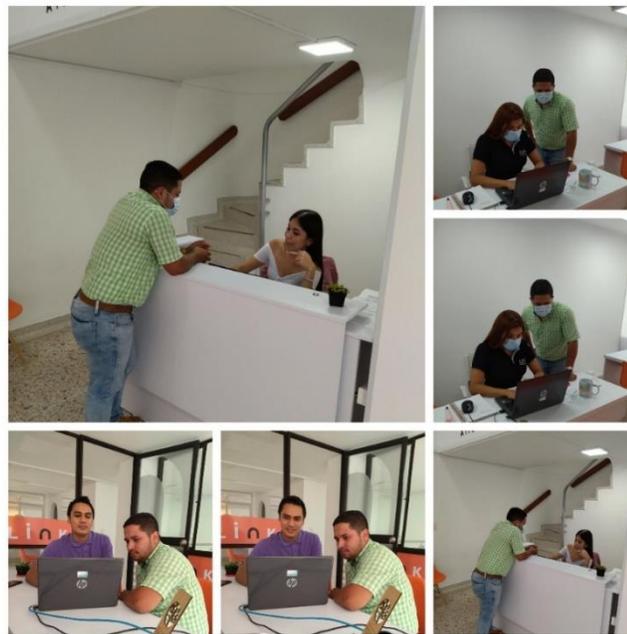
- Tolerancia
- Responsabilidad social
- Puntualidad
- Honestidad

## SECTOR Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA.

**Sector económico:** Sector terciario ya que la empresa busca por medio de una prestación de servicio que el cliente satisfaga una necesidad financiera.

**Actividad económica:** Sector financiero Bancario prestación de servicios de dinero para reportados del sector público, privado y pensionados.

### EVIDENCIAS



**Figura 1:** Momento en el cual se habla con los compañeros de la empresa acerca del manejo de talento humano.



**Figura 2:** Momento en el cual se revisa como es el manejo de los procesos y sistemas de la compañía.

## RESEÑA UNIMINUTO

En la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO, abrimos las puertas en enero de 1992 a 240 estudiantes en Bogotá. Para 2017 contábamos con cerca de 130.000 estudiantes en más de setenta municipios de Colombia. Sin embargo, la idea había estado en la mente de nuestro fundador desde mucho antes.

## MISIÓN

Proveer a las comunidades educativas y de base de las distintas regiones colombianas, del conocimiento que su desarrollo integral demande, mediante la ejecución de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, como parte integral y sustantiva del Proyecto Educativo Institucional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO).

## **VISIÓN**

En el 2019, UNIMINUTO es reconocida, a nivel nacional e internacional, como una institución de educación superior que, desde su modelo educativo inspirado en el Humanismo Cristiano, forma personas íntegras que, como profesionales competentes y emprendedores, abiertos a la búsqueda de Dios y al servicio del hombre, contribuyan al desarrollo de sus comunidades y de una sociedad equitativa.

UNIMINUTO se caracteriza por ser una institución incluyente y sostenible, soportada en una cultura de alta calidad, con una oferta educativa amplia y pertinente, gran cobertura, fácil acceso, uso de nuevas tecnologías, promoción de la innovación social y de iniciativas de cooperación para el desarrollo.

## **Entregables e impacto de la práctica**

Para la empresa es muy importante manejar de la mejor forma su personal para esto se hizo un seguimiento durante la práctica profesional a como se llevaba un control de funciones, clima laboral y método de evaluación, identificando de una manera adecuada que esta no tenía estipulado manuales de funciones y métodos de evaluación, con esto pudimos empezar un proceso de trabajo aplicando los conocimientos de la carrera de la administración de empresa, con esto creamos los manuales de funciones por cada área, también perfil del trabajador al igual que las estrategias para el mejoramiento del clima laboral y método de evaluación del empleado, bajo esto pudimos aplicar encuestas para saber que faltaba en la empresa y como era importante mejorarlo, se realizó un trabajo de recolección de información, formando informes por cada falencia, las cuales se entregaron a la jefe directa de la compañía, recibéndolas satisfactoriamente y revisando el contenido para así mirar que se podía implementar en la oficina de la ciudad de Ibagué.

En lo personal se obtuvieron unos impactos favorables ya que la empresa permitió realizar un trabajo completo dejando guiar a sus empleados de la mejor manera, para la empresa se logró buscar un mejor funcionamiento y desarrollo de las actividades mostrando que se puede lograr objetivos trabajando en equipo y con calidad humana, por otra parte en la empresa aún le falta por implementar los manuales de funcionamiento y los métodos de evaluación, siendo esto un papel fundamental para la empresa porque los empleados deben saber cómo cumplir sus labores, saber cómo desarrollar sus actividades y que no haya una sobre carga laboral y así mismo se evalúa la labro que hace cada empleado para saber si aplican bien su trabajo o no.

La empresa no ha prestado la suficiente atención a este trabajo ya que tiene unas prioridades como lo son cumplir metas, manejar el servicio al cliente, posicionarse como la primera en el mercado, pero no cae en cuenta que para lograr todo esto debe tener un personal motivado y con sus funciones claras para que así puedan cumplir con mayor facilidad los objetivos de la empresa.

## **PREGUNTAS OSCAR JARA “SISTEMATIZACIÓN”**

### **¿Qué es sistematizar experiencias?**

Los conocimientos adquiridos a lo largo de una práctica profesional ayudado a que se puedan tener experiencias e ideas diferentes de cómo es el mundo empresarial, se logró encontrar en la empresa **Link Alianza Financiera** un talento humano incompleto, observando un personal capacitado pero a su vez desmotivado o que no entregaban el cien por ciento de sus condiciones, lo que hacía que se generaran acciones poco regulares como discusiones, baja motivación, incumplimiento de metas y objetivos de la empresa, el tratar de buscar soluciones implementando mejoras del talento humano hace que encontremos falencias de cómo incentivan, capacitan o escuchan a los empleados a raíz de esto se elabora un plan de mejora poniendo en conocimiento a la jefe inmediata y empezando a realizar actividades como reuniones o refrigerios que ayudaban a mejorar el compañerismo y la integración del personal de la oficina ayudando a que se tuviera un mejor desarrollo de actividades.

### **¿Para qué sirve sistematizar experiencias?**

En la empresa **Link Alianza Financiera** se pudo adquirir un conocimiento que aporta a nuestra vida personal y vida personal, el poder realizar un análisis profundo al área de talento humano ayudándonos a reforzar errores, formas de superar los obstáculos, encontrando por medio de lecturas, investigaciones y observaciones a través de estas se pudo influir en políticas y planes de mejora para que se logre un mejoramiento de esta área, la teoría junto a la práctica ayuda a que se implementen propuestas para mejorar el funcionamiento.

### **¿Cómo sistematizar?**

Se inicia una manera de investigación para poder identificar la problemática que tiene la empresa y como a través de nuestros conocimientos podemos ayudar a mejorar esta problemática, construir de manera estructurada y concuerda la información que se debe solucionar va ayudar a que se pueda tener un posicionamiento y orden para mejorar el área de talento humano, teniendo clara la información que tiene la empresa, clasificar los datos como diagnósticos, cuadros y matrices que tiene la empresa va ayudar a que se estructure, se estudie y se pueda llevar a cabo un plan de trabajo exhaustivo y a fondo de lo que se debe mejorar en la compañía.

### **¿Por qué paso lo qué paso?**

La empresa permitió hacer un trabajo a fondo para poder mejorar el talento humano, con lo cual se estructuran ideas de trabajo para el clima organizacional, procesos de contratación etc. Con esto los trabajadores podrán basarse en un rol que deben cumplir para así sentirse motivados, escuchados y sobre todo ayudaran a seguir el cumplimiento de su cargo al pie de la letra, los interrogantes que indagan esto es como no existe unos manuales de funciones, como no hay un plan de bienestar estructurado pero como sobre todo no cumplen con la motivación para los empleados y como se puede pedir un cumplimiento de objetivos y metas sin tener estipulados procesos de trabajo para ayudar a lograrlo en unión trabajador y empleador.

## **DOFA**

La DOFA es el método por el cual identificamos cuales son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, siendo esto un diagnostico efectivo, es por este medio que en el desarrollo del trabajo nos ayudara a identificar las principales estrategias con la cuales se basara para poder ajustar el área de talento humano en la empresa.

**DOFA.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Financiero sólido.</li> <li>• Equipos, muebles y enseres de alta calidad</li> <li>• Se usan filtro de selección para candidatos de vacantes.</li> <li>• Plataformas digitales e innovadoras.</li> <li>• Capital Humano altamente calificado.</li> <li>• Talento humano profesional y calificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen metas comerciales por encima de los que arrojan las estadísticas causando incumplimiento de las metas por parte del equipo comercial.</li> <li>• Falta más publicidad en los diferentes medios para lograr el posicionamiento y reconocimiento de la marca.</li> <li>• Los postulantes se preparan para las pruebas más no para una entrevista.</li> <li>• Clima laboral y desempeño de roles en cada cargo.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas con empresas del sector.</li> <li>• Problemas de fondeo o problemas legales de la competencia.</li> <li>• Posibilidad de aumentar la demanda.</li> <li>• Incremento en las ventas por teléfono.</li> <li>• Innovaciones tecnológicas.</li> <li>• Atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo fondeos de dinero.</li> <li>• Aumento de la competencia.</li> <li>• Descenso de la demanda.</li> <li>• Empresas competidoras con bajas tasas de interés.</li> <li>• Mejor talento humano de la competencia.</li> </ul>

## Estrategias DOFA.

<b>ESTRETEGIAS</b>  <b>(FO)</b>	<b>ESTRETEGIAS</b>  <b>(DO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer alianzas con empresas del sector con las cuales se puede manejar plataformas digitales y actualizaciones tecnológicas.</li> <li>• Mejorar las ventas gracias al gran personal que tiene la compañía.</li> <li>• Mejorar atención al cliente mediante filtro de contrataciones de personal capacitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular planes de trabajo para el cumplimiento de metas y alianzas comerciales.</li> <li>• Mejorar el clima laboral y como se desempeña los cargos para así tener un mejor servicio al cliente.</li> <li>• Aumentar la demanda bajo espacio publicitarios para lograr el posicionamiento en el mercado.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>  <b>(FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>  <b>(DA)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar estrategias que maneja la competencia para mejorar el talento humano de la compañía.</li> <li>• Mantener un alto personal calificado para así poder ofertar el producto de la compañía de forma adecuada y profesional.</li> <li>• Contar con las herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo de actividades del personal de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el clima organizacional para tener un talento humano fuerte frente a la competencia.</li> <li>• Ajustar las metas comerciales para que puedan ser cumplibles ya que existe alta competencia en el mercado.</li> <li>• Liderar procesos de cambios para que así la gestión de talento humano pueda cumplir lo establecido por la ley.</li> </ul>

## Procesos de Talento humano.

### Reclutamiento, selección y contratación, inducción y reinducción.

Es proceso por medio del cual la empresa realizará la conformación de su equipo de trabajo y por medio del cual tendrá el recurso máspreciado para una empresa que es su capital humano, tener un buen equipo de trabajo, motivado, capacitado y con una inducción bien dada ayudara a que la empresa cumpla sus metas y objetivos con mayor facilidad.

### PROCESO DE CONTRATACIÓN

<b>LISTA DE CHEQUEO PARA EXAMENES</b>			
<b>TIPO DE EXAMNES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Espirometría	✓		
Optometría	✓		
Audiometría	✓		
Examen ocupacional de ingreso	✓		

Yo \_\_\_\_\_ portador de la Cédula de Ciudadanía N° \_\_\_\_\_, y en calidad de usuario operativo, mediante acción de personal que ratifica mi calidad de servidor de la entidad (Alianza Financiera Créditos SAS), recibo a mi entera satisfacción el identificador de usuario y la clave de usuario al sistema de la compañía en la fecha ( \_\_\_\_\_)(DD/MM/AAAA), que me identifica como usuario autorizado a realizarlas funciones acordes a mi cargo, por lo que suscribo el presente Acuerdo de responsabilidad en seguridad de la información para el acceso al sistema de la compañía, por la que declaro conocer y aceptar que:

1. Me hago responsable de no divulgar y revelar mi clave personal, la información confidencial, procedimientos, formatos, y demás aspectos técnicos y administrativos que se generen dentro del sistema, derivados de la entrega del usuario y clave de la institución, para proteger la información contra uso desautorizado o incorrecto, aún después que haya terminado mi relación laboral con la Institución a la cual me pertenezco.
2. La clave es un mecanismo importante para la protección de los sistemas y aplicaciones. Por lo cual entiendo que su manejo es personal e intransferible. Y acuerdo no divulgar la(s) clave(s) de acceso asignadas a ninguna persona.
3. Entiendo que el usuario que me asignen y clave, son exclusivamente para mi uso y para propósitos de trabajo. Y estoy consciente que cualquier actividad en los sistemas, haciendo mal uso de mis claves es de mi responsabilidad.
4. Es mi responsabilidad informarme, entender, apoyar y cumplir con las normas de seguridad que gobiernan la protección de los activos de la información de Alianza Financiera créditos SAS.
5. Seré responsable de las consecuencias administrativas, civiles y penales establecidas en la

Ley, por la pérdida, olvido o sustracción del Identificador de Usuario y clave de acceso, así como por las que se deriven del uso indebido del identificador de usuario y clave de acceso.

6. Seré responsable de entregar mediante acta de entrega recepción el identificador de usuario al momento de mi cese de funciones, vacaciones, comisiones y ausencias temporales a la institución con la finalidad de que estas se deshabiliten en el sistema.

7. Reconozco que soy responsable por el uso de mi Identificador de Usuario y clave de acceso, de producirse o presumirse la pérdida olvido o sustracción hasta el momento en que sea notificado mediante comunicación escrita (correo electrónico, oficio) a la Institución.

8. Entiendo que Alianza Financiera créditos SAS puede revisar cualquier información que yo haya generado. Estoy consciente que se harán auditorías periódicas del manejo de mi usuario y clave.

9. Es de mi responsabilidad dar cumplimiento a las recomendaciones de seguridad de la información publicadas por la entidad. Para constancia de su aceptación suscriben el presente instrumento en dos ejemplares de igual tenor y efecto.

---

**EL TRABAJADOR**

Este documento solo tiene validez en medio magnético, cualquier copia impresa que no esté firmada y sellada es considerada documento no controlado.	Pág. 1 de 1
---	-------------

	<b>FORMATOS DE INGRESO</b>	
	ALIANZA FINANCIERA CREDITOS SAS	F-001 - V1
		Febrero 22 de 2021

**AUTORIZACIÓN PREVIA PARA EL TRATAMIENTO DE  
DATOS PERSONALES**

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) como aparece al pie de mi firma, candidato y aspirante para ser trabajador de **ALIANZA FINANCIERA CREDITOS SAS** (“Link”), distinguida con el NIT 901.338.141-0, por medio del presente documento manifiesto que he sido informado que Link está en la obligación de proteger mis datos personales y actuar de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Por lo tanto, en virtud de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, autorizo a Link para almacenar y realizar el tratamiento de mis datos personales contenidos en mi hoja de vida y/o en los demás documentos o información que haya entregado de forma escrita o verbal para el proceso de selección, con el fin de que Link pueda analizar mi perfil laboral y evaluar la posibilidad de contratarme.

He sido informado sobre la finalidad del tratamiento de mis datos personales y, por lo tanto, autorizo que mis datos personales sean usados para que Link consulte información sobre mí en las siguientes fuentes de información:

- Antecedentes judiciales (Policía)
- Antecedentes disciplinarios, penales, contractuales (procuraduría)
- Antecedentes fiscales (procuraduría)
- Expedientes de procesos judiciales
- Listas restrictivas relacionadas con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y sus delitos fuente.

Conozco que las anteriores fuentes de información serán consultadas por Link para verificar que no tengo ningún impedimento legal para vincularme como trabajador.

He sido informado que Link como responsable del tratamiento de mis datos personales, los usará únicamente en el marco de las anteriores finalidades y, asimismo, que el tratamiento de mis datos personales se realizará de acuerdo con las leyes y demás normas aplicables.

Así mismo, he sido informado y acepto que, si no otorgo la presente autorización, Link destruirá o eliminará la información personal que les haya otorgado, que no será tenido en cuenta para avanzar en el proceso de selección y que Link no realizará ninguna consulta acerca de mí en las fuentes de información mencionadas en este documento. Además, he sido informado y reconozco que, en caso de otorgar esta autorización, no significa que se haya configurado o se vaya a configurar la existencia de una relación laboral.

Suscribo la presente el día \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

# FORMATO HOJA DE VIDA

Versión: 01

Por favor diligencie todas las casillas con letra legible.

## 1. INFORMACIÓN PERSONAL

<b>Nombres y Apellidos:</b> Escribe aquí				
<b>Documento de Identidad:</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>Número:</b> Escribe aquí	<b>De:</b> Ciudad	
<b>Lugar de nacimiento:</b>	Ciudad	<b>Fecha de nacimiento:</b> Escoge aquí		
<b>Estado Civil:</b>	Escribe aquí	<b>Sexo:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>RH:</b> Escribe aquí
<b>Ciudad Residencia:</b>	Ciudad	<b>Tipo de Vivienda:</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Dirección Residencia:</b>	Escribe aquí	<b>Barrio:</b> Escribe aquí	<b>Estrato:</b> #	
<b>Teléfono:</b>	Escribe aquí	<b>Celular:</b> Escribe aquí		
<b>Licencia de conducción:</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>Categoría:</b> Escribe aquí	<b>No. Licencia:</b> Escribe aquí	
<b>¿Posee carro?</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>¿Posee Moto?</b>	<input type="checkbox"/>	
<b>Cargo al que aspira:</b>	Escribe aquí	<b>Correo electrónico:</b> Escribe aquí	Uí	
<b>¿Practica algún deporte?</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>¿Cuál?</b> Escribe aquí		
<b>En caso de emergencia llamar a:</b>				
<b>Nombre:</b> Escribe aquí	<b>Parentesco:</b> Escribe aquí			
<b>Teléfono:</b> Escribe aquí	<b>Celular:</b> Escribe aquí			

## 2. PERSONAS A CARGO

			Teléfono	Fecha Nacimiento
Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escoge aquí
Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escoge aquí
Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escoge aquí
Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escoge aquí
Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escribe aquí	Escoge aquí

## 3. FORMACIÓN PROFESIONAL

### 3.1. ESTUDIOS PROFESIONALES

Institución	Título Obtenido	En curso	Fecha de Grado
-------------	-----------------	----------	----------------

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

**3.2. EDUCACIÓN TÉCNICA Y/O TECNOLÓGICA****Institución****Título Obtenido****En curso****Fecha de Grado**

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

**3.3. EDUCACIÓN MEDIA (BACHILLERATO ACADÉMICO, TÉCNICO, COMERCIAL, NORMALISTA)****Institución****Título Obtenido****En curso****Fecha de Grado**

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

**3.4. EDUCACIÓN ADICIONAL (Cursos, Seminarios, Talleres, Diplomados)****Institución****Título Obtenido****En curso****Fecha de Grado**

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

Escribe aquí

Escribe aquí

Escoge aquí

**4. EXPERIENCIA LABORAL (Diligencie su experiencia de la más reciente a las más antigua)****EXPERIENCIA****Empresa:** Escribe aquí**Cargo:** Escribe aquí**Jefe inmediato:** Escribe aquí**Teléfono:** Escribe aquí**Motivo retiro:** Escribe aquí**Fecha inicio contrato:** Escoge aquí**Fecha terminación contrato:** Escoge aquí**Funciones relevantes del cargo:** Escribe aquí**EXPERIENCIA**

<b>Empresa:</b> Escribe aquí	
<b>Cargo:</b> Escribe aquí	
<b>Jefe inmediato:</b> Escribe aquí	<b>Teléfono:</b> Escribe aquí
<b>Motivo retiro:</b> Escribe aquí	
<b>Fecha inicio contrato:</b> Escoge aquí	<b>Fecha terminación contrato:</b> Escoge aquí
<b>Funciones relevantes del cargo:</b> Escribe aquí	

#### EXPERIENCIA

<b>Empresa:</b> Escribe aquí	
<b>Cargo:</b> Escribe aquí	
<b>Jefe inmediato:</b> Escribe aquí	<b>Teléfono:</b> Escribe aquí
<b>Motivo retiro:</b> Escribe aquí	
<b>Fecha inicio contrato:</b> Escoge aquí	<b>Fecha terminación contrato:</b> Escoge aquí
<b>Funciones relevantes del cargo:</b> Escribe aquí	

#### EXPERIENCIA

<b>Empresa:</b> Escribe aquí	
<b>Cargo:</b> Escribe aquí	
<b>Jefe inmediato:</b> Escribe aquí	<b>Teléfono:</b> Escribe aquí
<b>Motivo retiro:</b> Escribe aquí	
<b>Fecha inicio contrato:</b> Escoge aquí	<b>Fecha terminación contrato:</b> Escoge aquí
<b>Funciones relevantes del cargo:</b> Escribe aquí	

### 5. REFERENCIAS

#### 5.1. FAMILIARES

Nombre	Edad (años)	Ocupación	Teléfono
Escribe aquí	Aquí	Escribe aquí	Aquí
Escribe aquí	Aquí	Escribe aquí	Aquí

#### 5.2. PERSONALES

Nombre	Edad (años)	Ocupación	Teléfono
Escribe aquí	Aquí	Escribe aquí	Aquí
Escribe aquí	Aquí	Escribe aquí	Aquí

**6. SI TIENE ALGÚN FAMILIAR O PAREJA QUE TRABAJA EN AVISTA RELACIÓNELO EN LOS SIGUIENTES ESPACIOS**

Nombre	Parentesco	Cargo que ocupa en Avista
Escribe aquí	Aquí	Escribe aquí
Escribe aquí	Aquí	Escribe aquí

**7. INFORMACIÓN ADICIONAL**

<b>TALLAS:</b>	<b>Camisa</b> Escribe aquí	<b>Pantalón</b> Escribe aquí	<b>Zapatos</b> Escribe aquí
Firma del empleado: _____ Documento de Identificación: _____ Huella: _____			

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO RESPONSABILIDADES CON EL SG- SST</b>	Código: F01 SST 45
		Versión: 0
		Fecha Emisión: febrero 2021
		Página 1 de 1

Mediante el presente documento manifiesto que conozco, acepto y aplico las responsabilidades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementadas por Alianza Financiera créditos SAS

Yo \_\_\_\_\_ con Identificación No. \_\_\_\_\_ en calidad de trabajador de Alianza Financiera créditos SAS. acepto cumplir las siguientes responsabilidades.

- Procurar el cuidado integral de mi salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre mi estado de salud.
- Conocer y aplicar la Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir las normas de Seguridad Salud en el trabajo y Reglamentos propios de la compañía
- Participar en la prevención de riesgos laborales, mediante las actividades que se realizan en la compañía.
- Informar las condiciones de riesgos detectadas al jefe inmediato o al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reportar de forma inmediata todos los accidentes de trabajo e incidentes.
- Asistir y participar activamente en el programa de Inducción y Capacitación o entrenamiento.
- Mantener y usar la dotación y elementos de protección personal requeridos para mi labor.
- Mantener limpio y ordenado mi lugar de trabajo.
- Cumplir con la asistencia y recomendaciones derivadas de las evaluaciones médicas ocupacionales que se me practiquen.
- Gestionar la reparación o reemplazo de las herramientas o implementos de trabajo en mal estado.
- Conocer y aplicar la política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.
- Conocer y aplicar el procedimiento de emergencia de mi sitio de trabajo.

- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificar y evaluar los peligros de mi lugar de trabajo y aplicar las medidas correctivas y preventivas necesarias.
- Identificar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo de las actividades a desarrollar y aplicar las medidas para controlarlos.
- Participar activamente en las actividades del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST
- Conocer las funciones del Comité de Convivencia y participar en las actividades que este promueva Adicional manifiesto que conozco, entiendo y aplico lo establecido en los siguientes documentos, los cuales hacen parte del compromiso gerencial y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos por la compañía.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de prevención de Consumo de Alcohol Tabaco y Sustancias Psicoactivas.
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial

Nombre:

---

Firma:

---

C.C:

---

Fecha:

---

	<b>FORMATOS DE INGRESO</b>	47
	ALIANZA FINANCIERA CREDITOS SAS	F-001 - V2
		Febrero 22 de 2021

## DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA CONTRATACION

### Documentos Personales:

- Hoja de Vida (adjunta)
- 1 fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliada al 150%
- Fotocopias de las referencias laborales

### Certificaciones Académicas

- Fotocopia del diploma y/o acta de grado de bachiller
- Fotocopia del diploma y/o acta de grado universitario, tecnólogo otécnico.
- Fotocopia de la Tarjeta Profesional
- Fotocopia de certificaciones o constancias de seminarios, postgrados, especializaciones o cursos superiores.

### Certificaciones del empleado

- Certificación de Afiliación de la EPS
- Certificación de Afiliación al Fondo de pensiones y cesantías.
- Certificación de la Cuenta Bancaria Activa no mayor a 30 días.

**Para afiliaciones a EPS****Si tienen beneficiarios debe traer los siguientes documentos:**

- Esposo (a) 2 fotocopias de la cédula al 150% legible y fotocopia del acta o registro civil de matrimonio, si son en unión libre traer declaración de extra-juicio rendida por la pareja que certifique años de convivencia y/o dependencia económica.
- Niños menores de 7 años 2 fotocopias del Registro civil legible.
- Niños mayores de 7 años 2 fotocopias del Registro civil y 2 de la tarjeta de identidad legibles.
- Si tienen padres y son sus beneficiarios siempre y cuando el empleado cotizante sea soltero 2 fotocopias de la cédula al 150%, de lo contrario si el empleado cotizante desea afiliarlo asumirá el costo de la UPC adicional correspondiente a la EPS a la que se encuentre afiliado.

## **Para afiliaciones a Caja de compensación familiar**

### **Si tienen beneficiarios debe traer los siguientes documentos:**

- Esposo (a) 1 fotocopia de la cédula al 150% legible y fotocopia del acta o registro civil de matrimonio, si son en unión libre traer declaración de extra-juicio rendida por la pareja que certifique años de convivencia y/o dependencia económica.
- Niños menores de 7 años 1 fotocopia del Registro civil legible.
- Niños mayores de 7 años 1 fotocopia del Registro civil y 1 de la tarjeta de identidad legible.
- Niños mayores de 12 años fotocopia del registro civil, tarjeta de identidad legibles y Certificado de estudio expedido por la institución escolar no mayor a 30 días.
- Si tienen padres y son sus beneficiarios siempre y cuando el empleado cotizante sea soltero 1 fotocopia de la cédula al 150%, certificado de supervivencia de los padres y 1 fotocopia legible del registro civil del empleado cotizante para demostrar parentesco.

- Estos documentos son necesarios si el empleado cotizante desea obtener el subsidio que la caja de compensación familiar otorga a los menores y a los padres que no reciban ningún beneficio económico.

## **CASOS ESPECIALES**

### **Trabajador soltero o separado:**

- Fotocopia de documento de identidad de todos los miembros del grupo familiar: cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad de los menores.
- Registros civiles de nacimiento de los hijos que contengan el NUIP, para demostrar parentesco.
- Certificado de escolaridad para hijos mayores de 12 años.
- Registro Civil de matrimonio con nota de liquidación y disolución de la sociedad conyugal o declaración extra-juicio para las separaciones de uniones maritales de hecho.
- Sentencia expedida por juzgado o el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) que indique a quién se otorgó la custodia del hijo. En

caso de no contar con este documento, declaración extra-juicio rendida por la madre del menor o por quien lo cuide, que indique con quien conviven y de quién dependen los menores.

### **Trabajador viudo Por hijos:**

- Fotocopia del documento de identidad de todos los miembros del grupo familiar: cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad de los menores.
- Registros civiles de nacimiento de los hijos, que contengan NUIP, para acreditar parentesco.
- Certificado de escolaridad para hijos mayores de 12 años.
- Registro de defunción del cónyuge.

### **Por Padres:**

#### **Padres dependientes mayores de 60 años:**

- Registro civil del trabajador, que demuestre parentesco. En caso de no contar con este documento, partida de bautismo que indique el nombre de los padres.
- Declaración extra-juicio rendida por los padres, indicando: Con quién conviven y de quién dependen económicamente. Si reciben pensión,

renta o subsidio por otra Caja de Compensación. Certificación de afiliación de la EPS (Régimen contributivo o subsidiado) que indique el tipo de vinculación (cotizante: dependiente, independiente o pensionado o beneficiario).

- Después de la afiliación, antes del 31 de octubre de cada año, debe radicar el Certificado de Supervivencia. ¡Recuerde que se debe actualizar anualmente!

**Por hermanos huérfanos de padre y madre:**

- Fotocopia del documento de identidad de todos los miembros del grupo familiar: Cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad de los menores.
- Registro civil del trabajador y hermano para demostrar parentesco.
- Certificado de escolaridad para hermanos huérfanos mayores de 12 años
- Registro de defunción de padre y madre.

NOTA: IMPORTANTE SI  
LOS DOCUMENTOS  
VAN A SER ENVIADOS  
POR VIA E-MAIL  
DEBEN SER  
ESCANEADOS EN  
FORMATO PDF  
LEGIBLES  
INDEPENDIENTES.

**¡BIENVENIDO (A) A LINK ALIANZA  
ESTRATEGICA!**

### Tipo de contrato.

Se aplica un contrato individual de trabajo a término indefinido que se otorga al personal que labora para la empresa, dentro del contrato se da a conocer al nuevo empleador el objeto y condiciones generales, el periodo de prueba, se establece el lugar de trabajo, se llega a un acuerdo del salario dependiendo del cargo, además de ello se explica su jornada laboral, se hace entrega de las herramientas de trabajo, seguidamente se explica bajo qué condiciones se da una terminación de contrato. Por último, es importante que el empleado firme un acuerdo de confiabilidad ya que dentro de la financiera se maneja información confidencial por parte de los clientes.

<b>LISTA DE CHEQUEO DE AFILIACIÓN</b>			
<b>AFILIACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
EPS (A preferencia del empleado)	✓		
ARL (Seguros Bolívar)	✓		
Caja de Compensación (Comfenalco)	✓		
Fondo de pensión (Porvenir)	✓		

### **Proceso de inducción.**

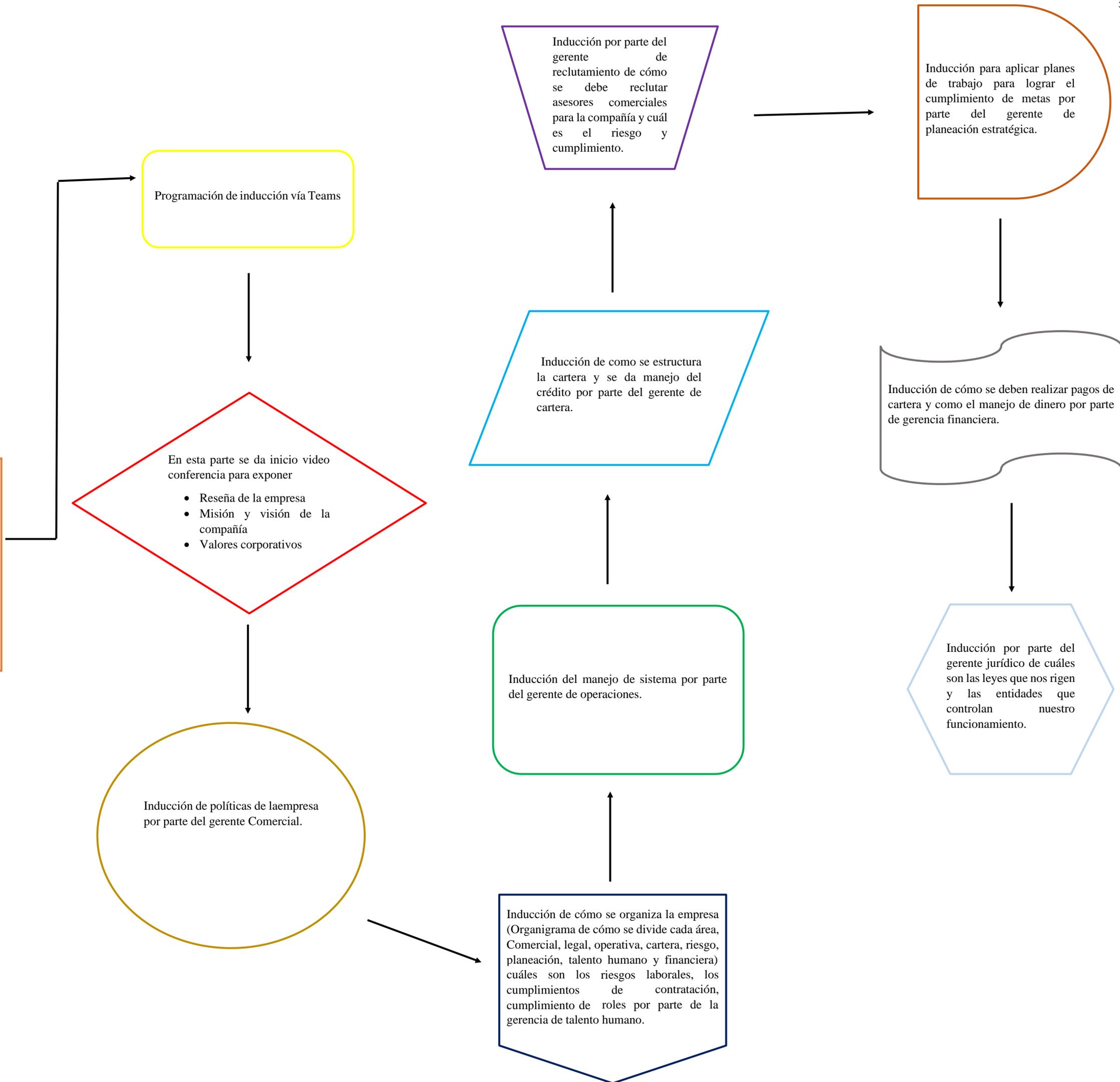
Se capacitan a los empleados vía conferencia por medio de la aplicación Meet, en este espacio se les brinda información mediante diapositivas para que puedan observar, cual es la organización de la empresa, cuál es su misión, visión y los objetivos. También se les capacita sobre los 3 aplicativos que maneja la empresa como terminal, Glpi y la web 2.0, se busca que puedan aprender al manejo de la información y privacidad del cliente. Adicionalmente, se les brinda información sobre las políticas, la seguridad, compromisos y sanciones cuando se incumplen las normas de confiabilidad hacia todo el producto que maneja la empresa.

Se capacita sobre el cómo se debe ejercer y manejar el sistema y la responsabilidad que se tiene frente a los objetivos y planes de trabajo de la empresa, se les presenta cuáles son sus deberes y derechos que tiene el empleado y los que tiene el empleador, estos también se encuentran en el contrato, se les informa sobre un formato que tiene información sobre el SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO el cual debe ser aceptado y firmado, se les informa cuáles son sus implementos de trabajo y la responsabilidad que poseen sobre ellos.

**LINK**  
Alianza Financiera

**Inducción LINK ALIANZA FINACIERA**

**Presidente**  
**Edgar Moncada**



<b>Cargo</b>	<b>Funciones</b>	<b>Horario</b>
Área Comercial	Referirse al manual de funciones	De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábado De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Área Créditos y Carteras		De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábado De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Área de Operaciones		De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábado De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Área de Talento Humano		De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábado De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Área de Riesgo y Cumplimiento		De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

	<p>Sábado</p> <p>De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>
Área de Planeación Estratégicas	<p>De lunes a viernes</p> <p>8:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Sábado</p> <p>De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>
Legal	<p>De lunes a viernes</p> <p>8:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Sábado</p> <p>De 9:00 a.m. a 12:00 p.m.</p>

1. Se realiza una evaluación escrita digital en la que se envía el enlace por correo, en el que encontrarán preguntas sobre la información aprendida, adicionalmente se les realiza una práctica monitoreada por el equipo de Bogotá, esto con el fin de que se pueda verificar que se realizó un adecuado procedimiento y que toda la información fue comprendida.

	<b>FORMATO DE</b>		Código: F01 EI <sup>59</sup>
	<b>EVALUACIÓN DE</b>		FECHA:
	<b>INDUCCIÓN</b>		Página 1 de 1
NOMBRE:			
CEDULA:		CARGO:	
<p>Con el fin de poder resolver de forma oportuna alguna de sus inquietudes o dudas que le hayan surgido después de haber asistido al programa de inducción, se le recomienda contestar de manera objetiva el siguiente cuestionario marcando con una equis (X) la casilla con la que más se identifique, donde la primera casilla es si ha sido clara la explicación y la segunda casilla es si requiere tener más información sobre alguno de los aspectos.</p>			
<b>PREGUNTAS</b>		<b>ES CLARA LA EXPLICACIÓN</b>	<b>QUISIERA TENER MÁS INFORMACIÓN</b>
<b>1</b>	Misión, visión y objetivos de la empresa.		
<b>2</b>	Políticas y sanciones de la empresa, cuando se incumplen las normas de confiabilidad.		
<b>3</b>	Derechos y deberes que se tienen como empleados y empleador.		
<b>4</b>	Sistemas aplicativos de la empresa, Terminal, Glpi y web 2.0.		

5	Higiene y seguridad.		
6	Estructura de su área de trabajo.		
7	Funciones y responsabilidades de su cargo.		
8	Organigrama.		
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>			
<p>Para la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA, es muy importante conocer sus opiniones acerca del proceso de inducción. Por eso este espacio es destinado para consignar cualquier inquietud o comentario que considere deba ser tratado de manera complementaria a su proceso de inducción.</p>			
Firma (empleado):		Firma (facilitador):	

## **ENTRENAMIENTO**

### **Fases de capacitación:**

**Preparación:** En este espacio la empresa se enfoca en mostrarle al trabajador como es el manejo del sistema, factores de trabajo, como cuidar los bienes de la empresa para un crecimiento mutuo.

### **Definir los objetivos del entrenamiento:**

Definir los roles que debe cumplir el trabajador y como cumplirá su rol en el lugar de trabajo.

### **Características Principales:**

La empresa se enfoca en contratar personas tecnólogos o universitarias

Se enfoca en contratar personas con experiencia en el sector de libranza para podertener una mayor funcionalidad.

Le gusta las personas proactivas, responsables, cumplidas, con desarrollo de conocimientos que lleguen a aportar a la compañía.

### **Tareas por desempeñar:**

En esta labor comercial la empresa pide mucho el trabajo bajo presión, tener un buen manejo de las situaciones para darle un mejor desarrollo y junto a esto poder aplicar los planes de acción de la mejor manera.

## **Manejo del tiempo**

### **Preparación del ambiente y materiales.**

En esto la empresa busca que su trabajador cuente con su escritorio amplio y con buen equipo de cómputo para que pueda desarrollar plenamente su labor, pero a la vez exige que esto sea cuidado como bien de la empresa, teniendo una organización plena del puesto de trabajo ya que la compañía se enfoca en tener muy buena red de oficinas con óptimos funcionamientos para que sus empleados estén cómodos y seguros.

### **Proceso de enseñanza – aprendizaje en el puesto.**

**Primer momento:** En esto la compañía se enfoca en ver las fortalezas de trabajador y en su proceso de inducción mostrar con claridad su proceso de sistema, factores y roles a cumplir.

**Segundo momento:** La compañía efectúa un proceso de evaluación al empleado verificando si la capacitación fue apta y que si desarrolla con eficacia los procesos sistemáticos y aplica las políticas de trabajo.

**Tercer Momento:** Después del entrenamiento o capacitación la empresa deja que su empleado realice el trabajo con libertad, pero teniendo siempre una gran comunicación por medios digitales como llamadas o chats corporativos para que sienta que puede aclarar todas las dudas que se presenten en el desarrollo de su labor.

**Cuarto momento:** La empresa para cada empleado tiene diseñado un plan de seguimiento de manera virtual para el cumplimiento de su trabajo, en el área comercial que se cumplan la metas o presupuestos estipulados en dinero, el área operativa se encarga de llevar un buen control del sistema y radicaciones de solicitudes de crédito por las cuales son medidas a nivel de devoluciones.

**Quinto momento:** En esto la empresa aplica evaluación de seguimiento mediante video conferencias y compartiendo pantalla, esto se hace a nivel regional, viendo que el empleado si quedo bien capacitado y podrá cuidar el sistema, su puesto y su rol de manera adecuada.

	<b>FORMATO DE REGISTRO DE REINDUCCION Y PROTOCOLO</b>	Código: F01 RIP
		Versión: 0
		Fecha Emisión:
		Página 1 de 1
FECHA:		
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:		
CARGO:		
<p>El proceso de reinducción se realiza cuando hay cambios tales como las normas, reglamentos, procedimientos y políticas dentro de la empresa. También se realiza a las personas que se reintegran después de la licencia, después de las vacaciones y cuando un empleado es sancionado por un periodo de tiempo y vuelve a retomar labores. Además de ello permite conocer de cerca el accionar de las diferentes dependencias y se ve como una oportunidad de estrechar el vínculo de los empleados con la alta gerencia.</p>		
<p><b>El proceso de reinducción abarca los siguientes aspectos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar a los empleados acerca de las reformas organizacionales reformadas.</li> <li>✓ Dar a conocer los cambios en dependencias y puestos de trabajo.</li> <li>✓ Ajustar proceso de integración del empleado al sistema de valores deseados afianzando su formación ética.</li> <li>✓ Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la identidad.</li> </ul>		

- ✓ Informar a los empleados acerca de las nuevas disposiciones en manera de administración de recursos humanos.

N° IDENTIFICACION	NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	FIRMA

FIRMA DEL INSTRUCTOR:

### **Evaluación del desempeño, con metodología 180 grados.**

**Metodología:** La metodología de evaluación de 180 grados, consiste en que un empleado sea evaluado por su gerente y/o compañeros de trabajo, se sugiere que quien procese la prueba debe ser una persona que tenga experiencia en la aplicación de este tipo de evaluación y su respectiva calificación y análisis. Es imprescindible que el procesamiento lo realice un consultor externo que haga una completa síntesis de la prueba.

El informe de la evaluación 180° debe ser entregado al evaluado en donde se le da a conocer una síntesis de la metodología que se usó y gráficos explicativos del resultado, acompañado de una retroalimentación sobre las competencias que el evaluado debe mejorar. El comportamiento observado se debe relacionar con una competencia y por consiguiente se relaciona con la descripción de la competencia para dar el resultado.

**Alcance:** Se comienzan a conocer las necesidades que se presentan dentro de la empresa, para lo que se podrán plantear estrategias con el objetivo de mitigarlas, de esta manera se tendrá un excelente funcionamiento y buena comunicación entre empleados y superiores, de este modo se escucharán las opiniones de cada uno de los trabajadores, con el fin de mantener un excelente ambiente laboral.

Al aplicarla la empresa genera credibilidad para la empresa y permite que esta sea identificada en sus relaciones mostrando fortalezas y debilidades. Permitiendo ahorrar tiempo y dinero a la hora de implementar la evaluación, además de que permite poder identificar el talento de los empleados evaluar.

**Aplicación:** La evaluación 180 grados, se realiza en grupos o individual enfocados por ocupaciones o áreas, la cual consta de 9 competencias y en cada una de estas hay 4 enunciados a los que cada uno de los empleados debe dar una puntuación de 1 a 5 según considere, donde 1 significa muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 normal, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.

**Anexo:** Se agrega a la propuesta el formato de evaluación del desempeño de 180 grado.

 <p><b>Link</b> Alianza Financiera</p>	<p><b>FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 180°</b></p>
<p><b>DATOS DEL EVALUADO</b></p>	
<p>Nombre del evaluado _____</p> <p>Antigüedad en el puesto _____</p>	
<p><b>DATOS DEL EVALUADOR</b></p>	
<p>Nombre de quien evalúa _____</p> <p>Puesto _____</p> <p>Relación con evaluado</p> <p style="text-align: center;">Jefe directo</p> <p style="text-align: center;">Compañero de área</p>	
<p>Objetivos:</p> <p>Evaluar el desempeño, competencias y capacidades de los trabajadores dentro de la empresa y darnos una perspectiva más cercana a la realidad del ambiente laboral.</p>	
<p>Instrucciones:</p> <p>A continuación, se encontrarán una serie de preguntas, para lo que se le recomienda contestar de manera objetiva el siguiente cuestionario marcando en la columna de calificación, dando un valor de “1” a “5” según el valor que usted considere pertinente.</p> <p>Tome en consideración que “1” indica su menor grado de satisfacción y “5” su mayor grado de satisfacción.</p>	

<b>Compromiso Organizacional</b>		
<b>No</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Calificación</b>
<b>1</b>	Está contento/a con los beneficios que ofrece la empresa y refleja el sentimiento en todos los colaboradores.	
<b>2</b>	Consigue entregar sus obligaciones de trabajo a tiempo.	

3	Se asegura que su trabajo no tenga errores y que sea de una calidad superior.	
4	Siente que ha recibido toda la formación de calidad durante su estancia en la empresa.	
<b>Orientación al logro</b>		
1	Mantiene su conducta de comportamiento, incluso estando bajo presión.	
2	Identifica su progreso en los resultados de su cargo y los realimenta para así alcanzar el logro esperado.	
3	Motiva a los miembros de su equipo para colaborar y ayudarse unos a otros.	
4	Logra conseguir los objetivos que se han sugerido en sus actividades de trabajo.	
<b>Inteligencia analítica</b>		
1	Trabaja con su equipo de una manera cooperativa manteniendo una buena relación de trabajo.	
2	Identifica los problemas que se relacionan con su área de trabajo y también con cualquier otra área de la empresa, de forma oportuna.	
3	Se ha encontrado en situaciones que lo haya llevado a pedir ayuda para realizar alguna actividad en su área de trabajo.	
4	Organiza a tiempo los días en que tiene mucha carga de trabajo.	
<b>Iniciativa</b>		

<b>1</b>	No teme adoptar nuevas ideas y propone cosas distintas.	
<b>2</b>	Plantea retos en favor de nuevas e innovadoras soluciones.	
<b>3</b>	Traza estrategias y las implementa para lograr las metas que se establece en su puesto de trabajo.	
<b>4</b>	Diseña objetivos y utiliza toda herramienta que este a su alcance para lograrlos.	

<b>Trabajo en equipo</b>		
<b>1</b>	Elimina el despilfarro y mejora la eficacia en cada aspecto del trabajo y con cada uno de sus compañeros.	
<b>2</b>	Ve reflejado la importancia del compañerismo en la compañía.	
<b>3</b>	Sabe la manera en que impacta su trabajo dentro de la empresa.	
<b>4</b>	Se ve reflejado el respeto y la confianza con los compañeros de trabajo.	
<b>Capacidad de Organización</b>		
<b>1</b>	Asigna tareas de modo que el trabajo este justamente distribuido.	
<b>2</b>	Prioriza tareas dejando los asuntos de mayor importancia de primeras.	
<b>3</b>	Siempre planifica y organiza las actividades diarias.	
<b>4</b>	Tiene la capacidad de organizar sus actividades laborales sin afectar sus personales.	
<b>Calidad de trabajo</b>		
<b>1</b>	Entiende como su trabajo contribuye al éxito de la organización.	
<b>2</b>	Su comportamiento en su puesto de trabajo es el mismo que cuando está bajo supervisión.	
<b>3</b>	Sus trabajos suelen ser excelentes sin la necesidad de ser supervisados por su jefe.	

<b>4</b>	Implementa estrategias que le permita desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y obteniendo resultados positivos en su jornada laboral.	
<b>Responsabilidad</b>		
<b>1</b>	Toma decisiones y acciones correctas que no afecten a los plazos de entrega.	
<b>2</b>	Mantiene una excelente responsabilidad con sus actividades asignadas, con facilidad de realizar sus tareas establecidas.	

3	Cumple con las obligaciones establecidas correctamente en el puesto de trabajo.	
4	Asume la responsabilidad de errores que han sido consecuencia de sus actos, incluso cuando esta la oportunidad de culpar a los demás.	
<b>Orientación al cliente</b>		
1	Gestiona los procesos de trabajo para adaptarse a lo que demanda el cliente.	
2	Realiza las actividades estipuladas en la empresa para una buena atención.	
3	Hace uso de estrategias para tratar al cliente difícil.	
4	Se muestra amable con los clientes y sus compañeros de trabajo.	
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>		
Comentarios:		

Nombre y Firma del Empleado

Nombre y Firma del Evaluador

### **Planes de formación.**

En este plan de formación se buscará encontrar el conjunto de acciones que ayudan a desarrollar las actividades y como su personal conoce acerca del funcionamiento de la empresa, con el propósito de identificar falencias tanto de capacitación, de políticas y como se mejora el personal para dar el cien por ciento de sus capacidades.

<p><b>CONOCER LA EMPRESA Y CUÁLES SON SUS OBJETIVOS</b></p>	<p>La empresa LINK ALIANZA FINANCIERA es una comercializadora de libranza, enfocada en préstamos para pensionados del sector público que cuenten con reportes en centrales de riesgo o que no tengan una vida crediticia adecuada para adquirir dinero por medio de un banco, esta financiera busca darse a conocer en Colombia como una empresa líder por sus bajas tasas de interés, plazos de pagos flexibles y sobre todo la facilidad para obtener dinero y poder mejorar sus finanzas.</p> <p><b>Objetivo General:</b> Identificar el mercado objetivo al cual se le va a dirigir el servicio de crédito por libranza.</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el mercado de la libranza para así dar mejor un mejor servicio a los clientes.</li> <li>2. Establecer Políticas de créditos factibles para pensionados con reporte en centrales de riesgo.</li> </ol> <p><b>Estrategias:</b></p> <p>Para Link Alianza Financiera es importante cumplir con la visión plasmada en la empresa y teniendo en cuenta que tiene unas grandes fortalezas internas en la empresa y grandes oportunidades externas se podrá cumplir con mayor facilidad, pero también para generar mejor efectividad se debe de trabajar en sus debilidades y amenazas, por lo tanto, se genera las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el personal calificado y profesional que tiene la empresa genera la oportunidad de realizar alianzas con empresas del sector para poder tener más reconocimiento</li> </ul>
---	---

	<p>en el mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Generar una comunicación estable entre todas las áreas que maneja la empresa creando canales de comunicación</li></ul>
--	--

con las innovaciones tecnológicas, para tener un buen trabajo en equipo para cumplir el objetivo propuesto.

**Problemas relevantes:**

**-Comercial:** Solicitar capacitaciones que oriente a los comerciantes de como poder ofrecer de una mejor manera el servicio y obtener más demanda y reconocimiento en el mercado.

**-Marketing:** Teniendo en cuenta las nuevas innovaciones tecnológicas deberán entrar al mundo digital creando páginas web y redes sociales, para así generar más espacio publicitario que ayudara a tener más reconocimiento y aumento de demanda.

**-Aplicativos:** Cambios constantes y actualizaciones de políticas internas y externas en lo que tiene que ver con el sistema de la empresa, en el cual se encuentran involucrado lo que son los créditos y carteras.

**Proyectos y cambios previstos**

Creer a nivel nacional y llegar a ser una financiera conocida que ofrezca varios servicios crediticios como lo son Créditos por libranza, tarjetas de crédito, Microcréditos y créditos rotativos, con esto busca tener mejores ingresos y sostenimiento comercial para dar más empleo.

<p><b>IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN</b></p>	<p><b>Análisis en profundidad en problemas:</b></p> <p>Se logra identificar en la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA, algunos problemas.</p> <p>Desde el ámbito comercial, se identifica la importancia de las capacitaciones, gracias a ello se brindará y garantizará un mejor servicio al cliente. Por otro lado, tenemos el marketing, se reconoce la importancia de ser implementado en la empresa, este medio es por el cual se logrará llegar a cada una de las personas, dando a conocer los servicios que ofrece y los beneficios de acceder a este</p>
--	---

tipo de créditos, en el cual se hará uso de las redes. Seguidamente tenemos los aplicativos, la empresa necesita que los empleados que se involucran con el sistema directamente sean informados y actualizados con todo lo referente a los programas que se maneja, de esta manera estaremos asegurando un buen servicio.

**Proyectos de cambio:**

- Realizar capacitaciones tanto laboral para mantener una buena orientación con los clientes, como también capacitaciones de los sistemas aplicativos y redes sociales que la empresa maneja, para que se mantengan actualizados y realicen un buen uso de ellos.

**Puntos débiles:**

-No realizar capacitaciones sobre actualizaciones en los programas que utiliza la empresa, ya que estos están en constantes cambios.

-Disponen de pocos recursos para el proceso demarketing.

-Poca capacitación en cuanto aprender a manejar los clientes, para lograr mayor acogimiento de estos mismos.

**Petición del personal:**

El personal hace énfasis en la necesidad de las capacitaciones, como también en estar en constante actualización, reforzar la persona encargada en mover redes sociales que es el medio donde la empresa se da a conocer.

<b>DISEÑO DEL PLAN DE FORMACIÓN</b>	<p>1. Con el fin de poder suplir todas las necesidades de cada una de las áreas y de cada uno de los participantes en el plan de formación.</p> <p>Se busca que de manera creativa y didáctica se realice las capacitaciones de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar Presentación del plan de formación, mediante unos folletos.</li></ul>
-------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar una presentación con diapositivas sobre el tema a tratar.</li><li>- Presentar videos que faciliten la comprensión de la información a transmitir.</li><li>- Realizar unas rondas de preguntas, para despejar cualquier duda que presente.</li><li>- Realizar juegos de roles, en el que los participantes puedan estar en el puesto de cliente.</li></ul> <p>2.Estas capacitaciones se realizarán dentro de la empresa, en un horario laboral en el que todos puedan participar, para lo que se estable la hora de la entrada que es a las 8 a.m. con una duración de una hora, siendo terminado la capacitación a las 9 a.m.</p> <p>3.Se requiere de un presupuesto para poder cubrir las necesidades de las capacitaciones como los son: el poder realizar los folletos y el poder compartir un refrigerio con los participantes.</p> <p>4.Para estas capacitaciones se les informara mediante los correos laborales y esperando confirmación de la participación.</p>
--	---

<b>EJECUCIÓN DEL PLAN</b>	<p>Se realiza una reunión el primer lunes de cada mes, en un horario de 8 a 9 AM, donde se reforzaran todos los temas de políticas de la empresa y los cambios que se efectuaran para el inicio de nuevo mes, como se aplicaran los nuevos planes de incentivos, como se maneja el sistema y los presupuestos mensuales, estas reuniones se harán de manera presencial por oficina teniendo un organizador y una actividad lúdica como juegos de mesa, cartas o bailes, culminando con un refrigerio o un compartir, para reunir la regionales se hacen mediante reuniones virtuales por la herramienta Meet las cuales también tiene un organizador y es el que dicta la reunión,</p>
---------------------------	--

	se hacen actividades mediante Kahoot, la ruleta o cuestionarios virtuales de Google.
<b>Evaluación del plan:</b>	<p>Lo que se evaluará son los conocimientos obtenidos de las capacitaciones esto con el fin de que la información sea constantemente actualizada sobre los temas a tratar y que no tiene ningún tipo de costo, ya que corre por cuenta de la empresa, la cual ya ha destinado un presupuesto para llevar a cabo dichas actividades. Las evaluaciones se realizarán al finalizar cada actividad a cada uno de los participantes, con el fin de que nos garantice que la información es clara y concisa y que todo el personal ha obtenido claridad sobre ella. Es importante que todas las personas involucradas participen de este ejercicio y así mismo sean evaluadas. Para ello se utilizará un formato de evaluación que la empresa maneja y en el que se tendrán en cuenta las observaciones y el nivel de aprendizaje de cada uno de los que participaron de la capacitación, y se facilitará la práctica antes de la ejecución.</p>

**CRONOGRAMA.**

<b>DIA</b>	<b>HORA</b>	<b>TIEMPO ESTIPULADO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO</b>
Se realizará el primer lunes de cada mes.	8:00 am- 9:00am.	Se tomará 50 a 60 minutos en la actividad.	-Se reforzará todo referente a las políticas de la empresa. -Se socializará acerca de los cambios de cada inicio del mes. -Se manejará temas de incentivos. -Como también acerca del sistema y presupuesto mensuales.	Para llevar a cabo el plan se dispondrá de \$150.000 pesos mensuales.

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN DE ASESORAMIENTO COMERCIAL, APLICATIVOS DEL SISTEMA Y REDES SOCIALES DE LA EMPRESA</b>		Código: F01 EC
			FECHA:
			Página 1 de 1
NOMBRE:			
CEDULA:		CARGO:	
<p>Con el fin de poder resolver de forma oportuna alguna de sus inquietudes o dudas que le hayan surgido después de haber asistido al programa de capacitación sobre los temas de asesoramiento comercial, de los sistemas aplicativos de la empresa y del manejo de redes sociales; se le recomienda contestar de manera objetiva el siguiente cuestionario marcando con una equis (X) la casilla con la que más se identifique, donde la primera casilla es si ha sido clara la explicación y la segunda casilla es si requiere tener más información sobre alguno de los aspecto y por último, encontrara un espacio en el que puede realizar una observación.</p>			
<b>PREGUNTAS</b>		<b>ES CLARA LA EXPLICACIÓN</b>	<b>QUISIERA TENER MÁS INFORMACIÓN</b>
1	Identificación de los requerimientos que debe tener un asesor comercial.		
2	Utilidad y aplicación de las técnicas de Comunicación		

3	Identificación de fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas (DOFA) de las redes sociales.		
4	Identificación de los clientes potenciales del Marketing en redes sociales.		
5	Sistemas aplicativos de la empresa, Terminal, Glpi y web 2.0.		

6	Objetivos planteados en el tema de un asesor comercial, del sistema aplicativo de la empresa y del uso óptimo de redes sociales.		
7	Funciones y responsabilidades de las redes sociales de la empresa.		
8	Funciones y responsabilidades de un asesor comercial.		
9	Asumir consecuencias derivadas del trabajo (asesor comercial).		
10	Presentación y atención de un asesor comercial.		
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>			
<p>Para la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA, es muy importante conocer sus opiniones acerca del proceso de capacitación. Por eso este espacio es destinado para consignar cualquier inquietud o comentario que considere deba ser tratado de manera complementaria a su proceso de capacitación.</p>			
Firma (participante):		Firma (facilitador):	

### **Planes de bienestar y motivación.**

Los planes de bienestar y motivación cumplen un factor fundamental en las organizaciones y en especial en las que cuentan con un personal capacitado, todo esto se premia remuneraciones no salariales o premios que hacen que el empleado se sienta importante para la compañía, es por eso que en la compañía se identificó lo que hace falta para que los empleados sean mejor motivados y lo que ayudara a que se mejore el trabajo y puedan sentirse importantes para la empresa.

En lo que respecta a la política de compensación de “**Link**”, la compañía ha establecido lo siguiente:

**Remuneración Flexible Integral RFI:** es un esquema alternativo de pago que integra la remuneración correspondiente al salario con un portafolio de productos de connotación extra salarial, orientado a incrementar el ingreso neto del empleado, mejorando su calidad de vida y la del núcleo familiar, este esquema mezcla (Salario + Plantilla); esto aplica para personas con ingresos adicionales dentro de la compañía.

**Ascensos:** Oportunidades de ascenso dentro de la compañía se establecen de acuerdo con el rendimiento del trabajador y cumpliendo los requisitos de tiempo y estudios.

**Comisiones:** Para los trabajadores del área comercial se les proporciona un porcentaje de ganancia por el cumplimiento de metas.

**Viajes:** Esto aplica para todas las regionales que cumplan o sobrepasen las metas establecidas durante el mes.

**Plan de pensión voluntario:** Es el aporte periódico y voluntario que realiza el empleado, de acuerdo con la capacidad económica, obteniendo con el tiempo un capital determinado que le complementará la pensión obligatoria, se rige por un sistema de capitalización individual, donde los aportes más el rendimiento generan un capital libre de impuestos en el momento de su jubilación, a este plan se puede afiliarse cualquier persona natural, que posea una cuenta de capitalización.

**ARL:** Es la empresa Administradora de Riesgos Laborales cuya función principal consiste en prevenir, atender y proteger a los trabajadores de los efectos causados por accidentes y enfermedades que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

**Prestaciones de Ley:** Las Cesantías se pagan como retribución al servicio prestado y es equivalente a un salario por año y proporcional al tiempo trabajado cualquiera que éste sea.

**Prima legal de servicios:** Se paga un mes de salario (la mitad en la primera quincena de julio y la otra mitad en la primera quincena de diciembre del año causado). Tienen derecho todos los empleados proporcionales al tiempo laborado.

**Salud Ocupacional:** El objetivo primordial de la Salud Ocupacional es integrar la seguridad y la productividad, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral y lograr el desarrollo del talento humano, mediante la reducción de los costos, generados por los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, LINK ALIANZA FINANCIERA cumple con las disposiciones legales que reglamentan el funcionamiento de Salud

Ocupacional en las empresas colombianas, adelantando programas de Medicina Preventiva, Higiene y Seguridad Laboral, con el asesoramiento del COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional).

**Seguridad Social:** Cada vez que se vincula un empleado es de carácter obligatorio afiliarse y realizar los aportes mensuales al Sistema de Seguridad Social para cubrir los riesgos que puedan afectar su capacidad económica y su salud estos son: **EPS:** Entidad Promotora de Salud / La tasa de cotización es del 12.5% del salario base, del cual el 8.5% está a cargo de LINK ALIANZA FINANCIERA y el 4% a cargo del trabajador; **AFP:** Administradora de Fondo de Pensiones, es el amparo que se da al empleado, contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, la tasa de cotización es del 16% del salario mensual, la cual se distribuye así: 12% Empresa y 4% el empleado, los trabajadores que devenguen más de 4 salarios mínimos mensuales, aportan un 1% adicional con destino al Fondo de Solidaridad y Garantía; el cual cubre a las personas que pertenecen al régimen subsidiado.

Según el análisis realizado a **Link Alianza Financiera**, en cuanto a la política de compensación y según los lineamientos del talento humano la empresa cumple con los modelos de compensación total ya que de acuerdo con esto hay un crecimiento individual, futuro atractivo, retribución total y un lugar de trabajo agradable y positivo. Así mismo y teniendo en cuenta que la compañía lleva poco tiempo en el mercado, se proponen incorporar algunas alternativas de mejora en la política de compensación:

Una compensación económica para los hijos de los trabajadores desde los 6 a los 18 años y posibles ayudas para estudios.

Auxilios económicos para planes móviles y gasolina mensual.

### **Mejoramiento clima organizacional.**

Las empresas crean un equipo de trabajo de recursos humanos donde el clima organizacional hace parte de ello, el cual busca un agradable ambiente de trabajo y como resultado se obtenga un adecuado desempeño de los trabajadores. El clima organizacional es aquella percepción que el colaborador tiene de la organización y aquellas relaciones personales que se desarrollan dentro de ella. Por consiguiente, es importante resaltar que los altos administrativos tienen la responsabilidad de garantizar y brindar estrategias para que se desarrolle un adecuado clima laboral, teniendo en cuenta que los objetivos individuales son diferentes a los organizacionales, ya que el trabajador busca un beneficio propio, como un buen salario, estabilidad, horarios flexibles, seguridad y crecer dentro de la empresa, mientras que los organizacionales buscan el beneficio de la empresa, como mayores ganancias, poca inversión y satisfacción al cliente, a raíz de ello se crea un ambiente tenso porque el trabajador siente de algún modo frustración, a consecuencia de la presión de la empresa querer cumplir sus objetivos, es por lo anterior que se debe buscar un equilibrio y que las decisiones que se tomen beneficien a ambas partes, por otro lado, las estrategias son fundamentales para que colaboradores aprendan a trabajar en equipo y sean motivados a ser competitivos.

Por lo anterior mencionado se debe implementar un acuerdo entre el empleado y la organización, es por ello que los colaboradores de la financiera muestran desacuerdo con la falta de incentivos a cambio de un adecuado desarrollo laboral, por lo cual se sienten desmotivados frente a la realización de actividades, por lo que se plantea como objetivo específico trabajar por el mejoramiento laboral, proporcionar incentivos con el fin de generar motivación y llegar a un acuerdo entre ambas partes. Además de ello es

lograr que los empleados tengan no solo el conocimiento de que existe una visión y misión dentro de la empresa, sino que se sientan comprometidos con lo que la organización plantea y conozcan con profundidad el tema, como también implementar la cultura organizacional, para un mejor desarrollo de esta misma.

- **HERRAMIENTA DIAGNÓSTICA**

Se realiza una encuesta por medio de Google, para conocer como los trabajadores perciben el clima organizacional de la empresa

**Link alianza financiera**, el cual consta de veinte preguntas y respuesta de opción múltiple.

Con base a las respuestas se realiza una propuesta para el mejoramiento del clima organizacional, buscando cumplir el objetivo principal, esto se hace mediante el plan de formación y cualificación.

**Encuesta:**

## Encuesta sobre el Clima Organizacional.

La idea de esta encuesta es conocer el clima organizacional en la empresa Link alianza financiera.

1. ¿ Le gustaría que la empresa pagara horas extras, siendo esta una forma de recompensar su tiempo adicional en su puesto de trabajo?

- Sí
- No
- Tal vez

2. ¿Si tuviera la oportunidad de exponer frente a su jefe la falta de incentivos por trabajos adicionales lo haría?

- Sí
- No
- Tal vez

3. ¿Cree usted que es importante la motivación en los empleados?

- Sí
- No
- Tal vez
- ¿Por qué lo considera importante?

4. De los siguientes incentivos ¿Cuál le brinda la empresa a sus empleados?

- Bonos familiares.
- Bonos por buen trabajo.
- Bonos de mercado o paseos.
- Ninguno de los anteriores.

5. ¿Contar con una buena motivación es importante para desempeñar con agrado sus funciones establecidas?

- Si.
- No.
- Tal vez.
- No me interesa estar motivado para realizar mis funciones.

6. ¿ Considera que el clima organizacional debe mejorar en la empresa?

- Si.
- No.
- Tal vez.

7. ¿Tiene conocimiento de las políticas de la compañía?

- Si.
- No.
- Tal vez.
- Me gustaría conocer más a fondo de estas.

8. ¿Cómo empleado tiene presente cuales son los valores corporativos?

- Si.
- No.
- Tal vez.
- Me gustaría conocer más a fondo de estas.

9. ¿Le gusta el ambiente laboral en el que se encuentra?

- Si.
- No.
- Tal vez.
- Si su respuesta es NO, indique que le gustaría que se mejore.

10. ¿Se sabe usted la Misión y Visión de la empresa?

- Si.
- No.
- Tal vez.
- Me gustaría aprenderlas.

11. ¿Cómo es la comunicación con su jefe directo?

- Buena.
  - Regular.
  - Mala.
  - No tengo contacto con mi jefe.
- 

12. ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros de trabajo?

- Buena.
- Regular.
- Mala.
- Soy poco sociable, no interactué con ellos.

13. ¿El ambiente laboral en el que trabaja es?

- Tenso.
  - Alegre.
  - Aburrido.
  - Estresante.
- 

14. ¿Le gustaría tener capacitaciones de reforzamiento en políticas de la empresa?

- Sí.
- No.
- Tal vez.

15. ¿ Tiene oportunidades de crecer profesionalmente en esta empresa?

- Si.
- No
- Tal vez.

16.¿ Tiene presente el reglamento interno de la empresa?

- Si.
- No
- Tal vez.
- Me gustaría saber al respecto.

17. ¿Comprende cuales son los deberes y derechos del reglamento interno del trabajo?

- Si.
- No
- Tal vez.
- Me gustaría saber al respecto.

18. ¿Es usted consciente que si viola el reglamento interno de trabajo podría tener sanciones?

- Si.
- No
- Tal vez.
- Quisiera saber cuales son las sanciones.

19. ¿Piensa que es necesario implementar estrategias para una mejora de clima organizacional?

- Si.
  - No
  - Tal vez.
- 

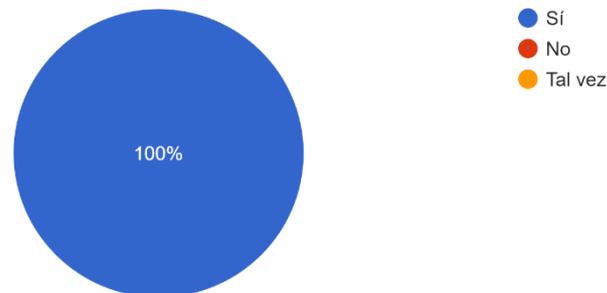
20. ¿ Siente usted que la empresa da tiempo flexibles para realizar sus labores?

- Si
  - No
  - Tal vez.
-

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

1. ¿ Le gustaría que la empresa pagara horas extras, siendo esta una forma de recompensar su tiempo adicional en su puesto de trabajo?

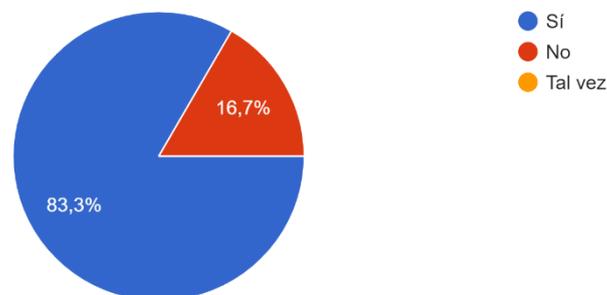
6 respuestas



Se logra observar que el 100% de los empleados estarían de acuerdo con el pago de horas extras por labores realizadas fuera del horario establecido por la empresa.

2. ¿Si tuviera la oportunidad de exponer frente a su jefe la falta de incentivos por trabajos adicionales lo haría?

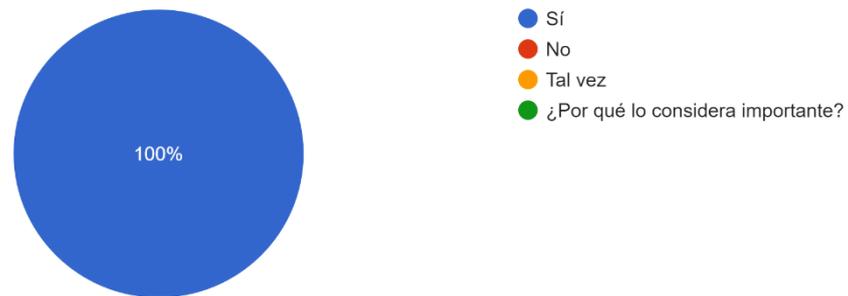
6 respuestas



Solo el 83,3% de los empleados estarían dispuestos hablar y exponer la falta de incentivos con los que cuenta la empresa para sus empleados.

3. ¿Cree usted que es importante la motivación en los empleados?

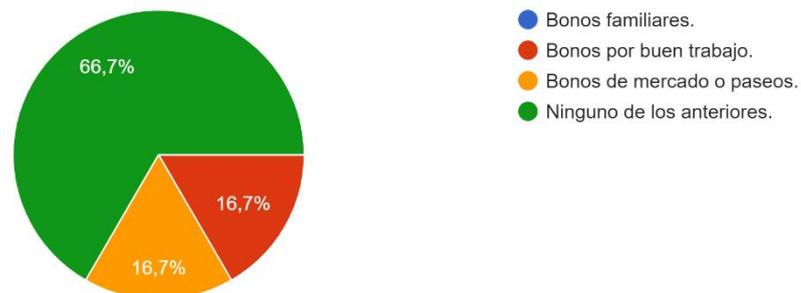
5 respuestas



El 100% de los empleados siente que si tienen una buena motivación desarrollaran con mayor agrado su trabajo.

4. De los siguientes incentivos ¿Cuál le brinda la empresa a sus empleados?

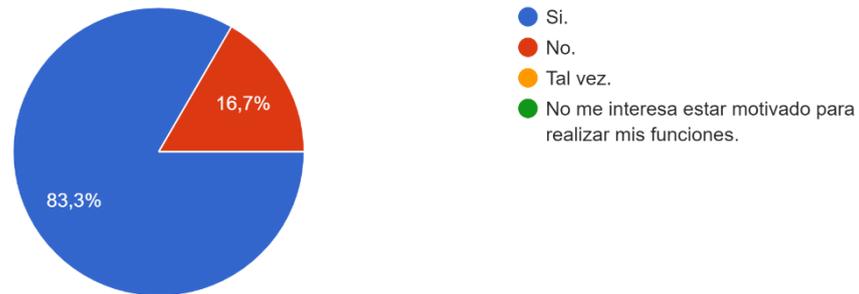
6 respuestas



Vemos que para el 66,7% de los empleados no le gusta los bonos que podría dar la empresa ya que no llena sus necesidades.

5. ¿Contar con una buena motivación es importante para desempeñar con agrado sus funciones establecidas?

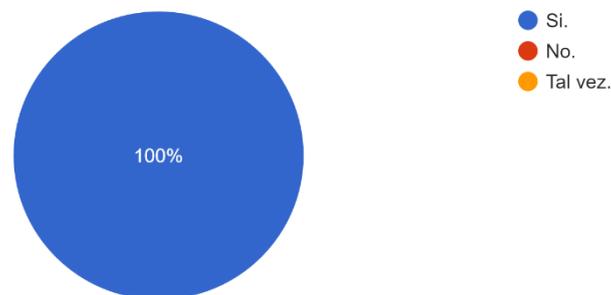
6 respuestas



El 83,3% de los empleados nos indica que la motivación es importante para desarrollar sus funciones.

6. ¿ Considera que el clima organizacional debe mejorar en la empresa?

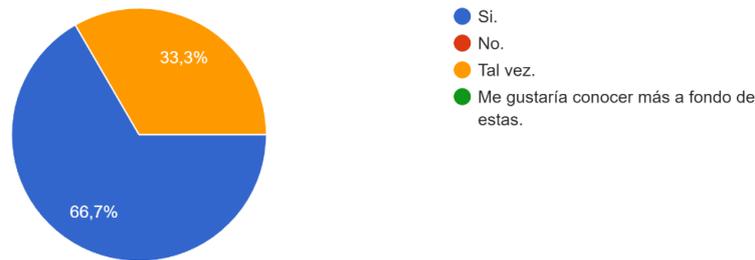
6 respuestas



El 100% de los empleados consideran que el clima organizacional puede ser mejor al que tienen actualmente.

7. ¿Tiene conocimiento de las políticas de la compañía?

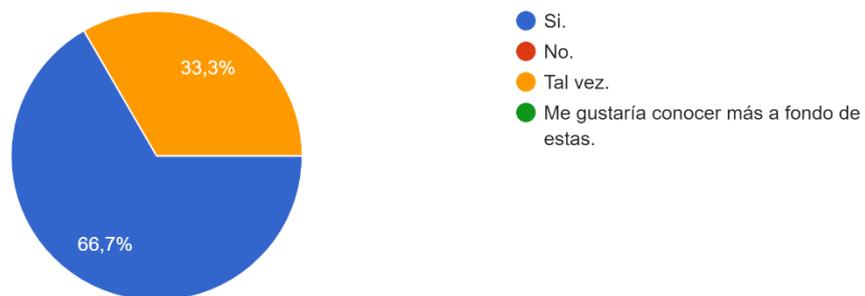
6 respuestas



El 66,7% de los empleados tienen conocimiento de las políticas por lo que se identifica una falta de capacitación para los demás empleados.

8. ¿Cómo empleado tiene presente cuales son los valores corporativos?

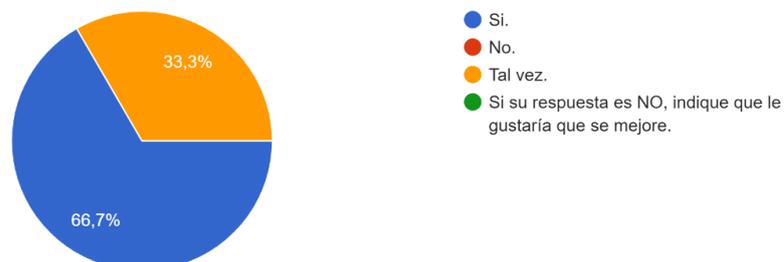
6 respuestas



Solo el 66,7% de los empleados conoce los valores corporativos de la empresa.

9. ¿Le gusta el ambiente laboral en el que se encuentra?

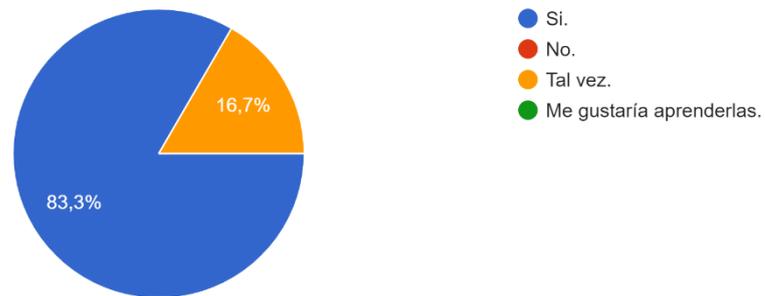
6 respuestas



Más del 50% de los empleados le gusta el ambiente laboral donde desarrollan sus actividades

10. ¿Se sabe usted la Misión y Visión de la empresa?

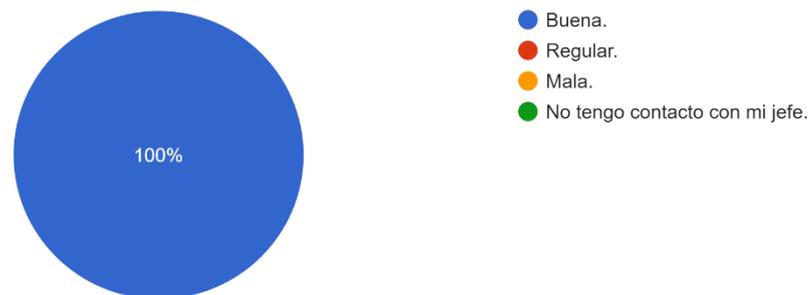
6 respuestas



Solo el 83,3% de los empleados conocen la misión y visión de la empresa.

11. ¿Cómo es la comunicación con su jefe directo?

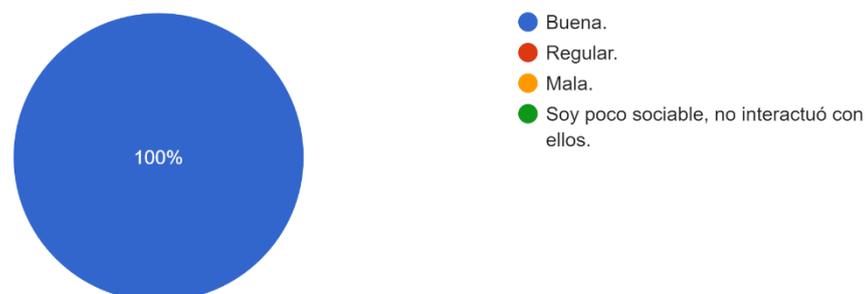
6 respuestas



Vemos que la comunicación entre jefe y empleados es muy buena, dado que muestra un resultado del 100%.

12. ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros de trabajo?

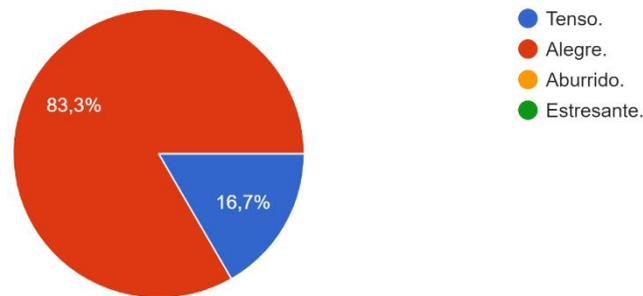
6 respuestas



La relación entre compañeros es excelente con un 100% de respuesta positiva.

13. ¿ El ambiente laboral en el que trabaja es?

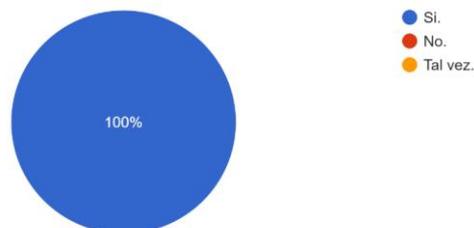
6 respuestas



Vemos que el 83,3% de los empleados dice que se cuenta con una ambiente laboral Alegre, mientras que el 16,7% indica un ambiente tenso.

14. ¿Le gustaría tener capacitaciones de reforzos en políticas de la empresa?

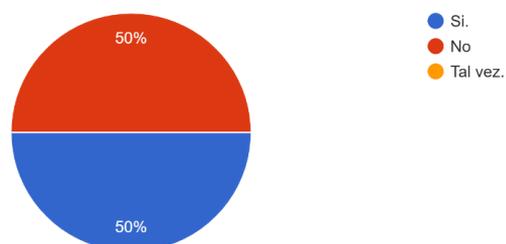
6 respuestas



El 100% de los empleados le gustaría contar con capacitación de refuerzo de las políticas de la compañía.

15. ¿ Tiene oportunidades de crecer profesionalmente en esta empresa?

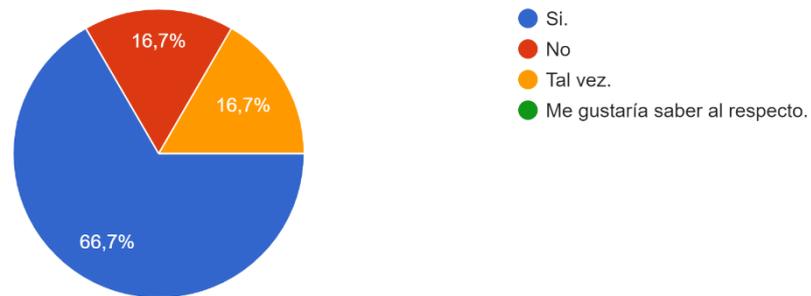
6 respuestas



Vemos que se divide en 50 50 ya que algunos empleados creen que podrán crecer profesionalmente dentro de la empresa y otros no.

16. ¿Tiene presente el reglamento interno de la empresa?

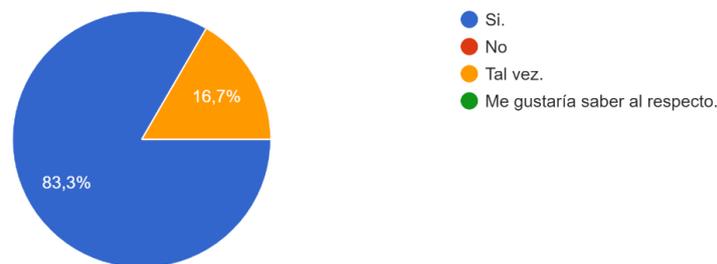
6 respuestas



Solo el 66,7% de los empleados saben que existe un reglamento interno y tienen conocimiento de este.

17. ¿Comprende cuales son los deberes y derechos del reglamento interno de trabajo?

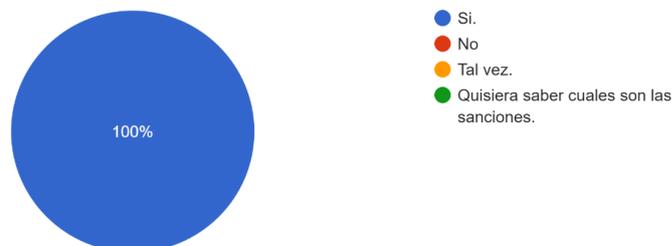
6 respuestas



Solo el 83,3% tiene presenten los deberes y derechos que están plasmados en el reglamento interno de la empresa.

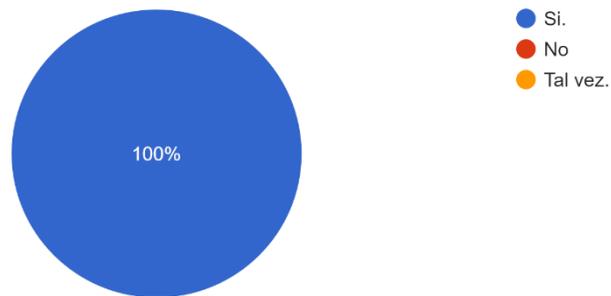
18. ¿Es usted consciente que si viola el reglamento interno de trabajo podría tener sanciones?

6 respuestas



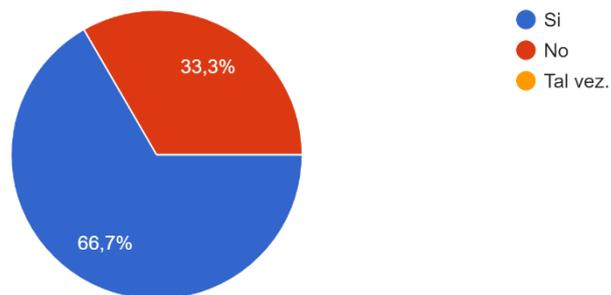
El 100% de los empleados saben que violar el reglamento interno seria acarrear sanciones.

19. ¿Piensa que es necesario implementar estrategias para una mejora de clima organizacional?  
6 respuestas



Todos los empleados están de acuerdo con que se debe plantear un mejor clima organizacional.

20. ¿ Siente usted que la empresa da tiempo flexibles para realizar sus labores?  
6 respuestas



Solo el 66,7% de la indican que tienen tiempos flexibles para realizar sus labores.

## ANÁLISIS

Los empleados de la empresa **Link Alianza Financiera** cuentan una insatisfacción laboral, por ende, su motivación es baja dado que la empresa no realiza ningún tipo de incentivos ni reconocimiento de las horas extras trabajadas dentro de la empresa, pudiendo ser incentivados por bonificaciones económicas. Adicionalmente los empleados conocen muy poco las políticas, la misión y visión de la empresa, además manifiestan a través de la encuesta realizada, que les brindaran capacitaciones para reforzar el conocimiento de las políticas y el reglamento interno de la empresa. La falta de motivación está ocasionando en los empleados que sus contribuciones hacia la empresa sean regulares, ya que su nivel de satisfacción dentro de la organización es muy bajo, por la falta de motivación que debe generar la empresa haciendo que los empleados se sientan insatisfechos con los beneficios que brinda la entidad financiera.

### **Importancia de realizar un plan de mejoramiento**

Su importancia se basa en el desarrollo de una cultura que consolide las propuestas de mejoramiento de las problemáticas presentadas en la empresa, esto con el fin de poder realizar a tiempo las modificaciones pertinentes para mejorar el clima laboral; teniendo en cuenta las políticas de la empresa y que esto garantice una conducta positiva en los trabajadores y el buen uso de las motivaciones para mantenerlas activas. Para este plan de mejoramiento se realiza un análisis que permita identificar con exactitud la problemática, y plantearse unos objetivos que brinde solución y unos resultados favorables para ambas partes (trabajador - organización) y adicionalmente llevar a acción esas estrategias que buscan mejorar el clima organizacional y, por último, realizar un seguimiento en el que se pueda observar si los resultados son positivos o si por ende se deben plantear nuevas estrategias que brinden solución.

## Plan de acciones:

N°	Acciones	Argumentación
1	Cumplimiento de la meta mensual.	<p>Es la estrategia que busca la empresa para ganar más dinero, pero a su vez premiar o bonificar al empleado monetariamente, con esto la empresa busca tener una ganancia mensual y que el empleado tenga una bonificación sobre su salario mensual y así se pueda retribuir los esfuerzos realizados por este, es un reconocimiento muy importante para los trabajadores que harán que se motiven un poco más ya que verán recompensado su trabajo e impulsará a que la empresa tenga un reconocimiento y un posicionamiento en el mercado.</p> <p>Estas bonificaciones pueden variar según el rango de cumplimiento en el que quede el empleado, siendo esta desde el 80% hasta un 99% recibiendo un 2.5% sobre la meta en ventas mensuales que le pongan.</p>

		<p>y en un 100% hasta el 120% teniendo una bonificación del 4% sobre lo estipulado, con esto se verá un gran beneficio para el empleado y que hará que tenga un mayor compromiso ya que dependiendo en el rango de cumplimiento que tenga así mismo será la retribución económica que recibirá.</p>
2	Empleado del mes.	<p>Esta estrategia busca destacar a ese empleado que mantenga un excelente desempeño, por mantener una excelente actitud y que además colabore en las actividades que se realicen beneficiando a la empresa, reconocimiento que se realiza al finalizar el mes, teniendo como recompensa la entrega de una medalla, certificado y con cuadro de honor que lleve una frase alusiva a su buen desempeño, pudiendo ser a un mismo trabajador o se elige a otro, esto según los resultados obtenidos a través de un seguimiento que muestre el desempeño de cada uno de los trabajadores, este reconocimiento aparte se obtendrá según las reglas establecidas por la empresa, en la que debe cumplir unos objetivos y en la que todos los empleados puedan participar.</p> <p>Sus beneficios son que todos los trabajadores querrán tener este reconocimiento por lo tanto todos buscarán cumplir con las reglas y objetivos que presente la empresa y esto garantizara que los empleados mejoren</p>

		<p>es su rendimiento laboral, y aumentara la confianza de los empleados hacia la empresa y de la empresa hacia los empleados</p> <p>y permitirá que esos empleados que nunca destacan lo</p>
--	--	--

		<p>13  puedan hacer estableciéndose retos por querer ser el empleado del mes. Además, permite que los empleados puedan trabajar en equipo para así lograr cumplir con las metas.</p>
3	Comunicación de Visión y Misión de la empresa	<p>Es importante que los trabajadores de la empresa tengan el conocimiento previo sobre la misión y visión de la organización donde están trabajando, además de ello permite conocer desde una perspectiva amplia de lo personalidad. Con esto se pretende que los empleados se sientan comprometidos y mantengan el sentido de pertenencia del lugar donde trabajan, para ello se contara con cuadros que contengan la visión y misión de la empresa los cuales se distribuirán por espacios visibles, como también se dispondrá de un poster en la entrada y los colaboradores diariamente al ingresar deben leer.</p>
4	Estrategias que permitan mejorar el clima laboral.	<p>1. Promover el respeto: Es necesario que se inicie desde los administrativos hasta los colaboradores y que sea reciproco de ambas partes ya que todos merecen respeto esto permitirá armonía en el equipo.</p> <p>2. Reconocimiento hacia los empleados: reconocer un buen trabajo ayuda a mantener motivación un buen clima laboral, ayudando a que se sientan valorados y</p>

		que su opinión cuenta para la empresa.
--	--	--

		<p>3. Lugar de trabajo adecuado: el colaborador debe sentirse cómodo, con buena iluminación, un espacio limpio, esto ayudara a que se mantenga la motivación y rinda laboralmente, además se va sentir valorado y mejorara el ambiente laboral.</p> <p>4. Programar actividades fuera del trabajo: realizar actividades fuera del lugar del trabajo ayuda a mejorar la comunicación entre empleados, promoviendo relaciones sanas y amistades entre trabajadores.</p>
5	<p>Capacitación de refuerzo sobre el reglamento interno.</p>	<p>Esta estrategia busca que los empleados puedan conocer y aprender el reglamento interno de la empresa, y mediante esta capacitación se busca reforzar a los empleados, y sepan cómo actuar frente a las normas vigentes de la empresa, adicionalmente pueda conocer sus obligaciones como empleados de <b>Link Alianza Financiera</b>.</p>

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN SOBRE</b>		FECHA:
	<b>ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b>		
	NOMBRE:		
CEDULA:		CARGO:	
<p><b>Objetivo:</b> Es identificar el grado de satisfacción de los colaboradores con las estrategias implementadas en la empresa para un mayor beneficio.</p> <p><b>Instrucciones:</b> A continuación, se evidenciará una serie de preguntas en el cual se le da un valor de 1 a 5, seleccionará el que usted considere pertinente. 1 es baja satisfacción y 5 es alta satisfacción.</p>			
<b>PREGUNTAS</b>			<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
<b>1</b>	Cree que es buena estrategia implementar las bonificaciones al empleado que cumpla con las metas del mes.		
<b>2</b>	Es importante para usted que se reconozca al empleado del mes, por medio de recompensas.		
<b>3</b>	Como considera las estrategias para conocer y aprender la visión y misión de la empresa.		
<b>4</b>	Considera que se debería implementar más estrategias.		
<b>5</b>	Cree que la manera de transmitir las diferentes acciones es adecuada.		
<b>6</b>	El implementar actividades de integración ayudara a mejorar y mantener un buen clima laboral.		
<b>7</b>	Está de acuerdo que se implemente un espacio laboral		

	que le permitirá cumplir con las actividades y le motive laboralmente.	
8	Implementar el reconocimiento laboral es motivación para su trabajo.	
9	Considera que para la implantación de estrategias se debería tener en cuenta la opinión de los colaboradores.	
<b>Observaciones y comentarios</b>		
Para la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA, es muy importante conocer sus opiniones acerca de la implementación de estrategias que motiven, formen y se mantenga un adecuado clima laboral.		
Firma (participante):		

## Manual de funciones y perfil del trabajador

El contar con esta herramienta en la compañía es muy fundamental, dado que, los empleados tendrán claro lo que deben hacer dentro de la compañía y a su vez conocerán que capacidades deben tener para cumplir el cargo, la empresa no contaba con manuales y perfiles laborales claros lo que nos conllevó a una creación de estos, mostrando lo importante que es para la empresa poder guiar al empleado de la mejor manera y pueda cumplir con lo que su puesto laboral requiere.

### Manual de Funciones: Área Comercial

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones Del Área Comercial</b>

Implementar, Ejecutar, Realizar acompañamiento y trabajo de campo, Seguimiento de inventarios de forma eficaz, conocer y dar a conocer las políticas de la empresa, realizar entrenamiento constante de los corredores comerciales del equipo de trabajo de la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA.

El área comercial debe cumplir con las siguientes funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:

- ✓ Implementar estrategias comerciales con el equipo regional al que pertenece.
- ✓ Ejecución de la estrategia comercial para el cumplimiento del presupuesto asignado.
- ✓ Acompañamiento y soporte del equipo comercial a cargo.
- ✓ Trabajo de campo, Reclutamiento de corredores comerciales.
- ✓ Entrenamiento constante de los corredores comerciales de su equipo, motivación constante del equipo comercial.
- ✓ Seguimiento al inventario de operaciones nuevas y en curso.
- ✓ Conocer la política de crédito y proceso interno de la operación, aportar mejoras al proceso de crédito y seguimiento comercial.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA COMERCIAL</b>
Profesional capacitado para trabajar bajo presión y en equipo, adicionalmente debe contar con buena presentación y conocer las políticas que la empresa maneja.
Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área comercial frente a  la empresa:
<b>Requisitos:</b>
<b>Formación académica:</b>
✓ Bachiller o Título Profesional
<b>Carreras (Profesiones):</b>
✓ Profesional en áreas administrativas (Administración de empresas, Administración financiera, Contaduría pública, Economía, entre otras).
<b>Experiencia Laboral:</b>
✓ Experiencia con más de tres (3) años coordinando y manejando personal a cargo.
<b>Competencias genéricas:</b>
✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.
✓ Capacidad de trabajar en equipo.

**Competencias Específicas:**

- ✓ Planear y organizar estrategias.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Conocer las políticas de la empresa.

**Otros:**

- ✓ No aplica la selección de sexo.
- ✓ Excelente salud física

- ✓ Contar con disponibilidad de tiempo y vehículo para movilizarse para cuando tenga que viajar.

**Manual de Funciones: Área Crédito y Cartera**

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones del Área Crédito y Cartera</b>
<p>Preparar, Dirigir, planear y analizar la información de los clientes, de forma oportuna y eficaz garantizando de que se realicen los cobros de manera oportuna de todas las facturas de los clientes, realizando y respondiendo el cumplimiento de todas sus tareas asignadas por los directivos.</p>
<p>El área de crédito y cartera debe cumplir con las siguiente funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:</p>

- ✓ Prepara, procesa y analiza la información de los clientes.
- ✓ Velar por que las carteras o créditos siempre estén al día.
- ✓ Informar a los clientes cuando se encuentren en mora.
- ✓ Realizar acuerdos de pagos y/o negociaciones para con los clientes, apoyando y autorizando a sus supervisores y analista del crédito.

- ✓ Prepara, procesa y debe mantener al día las novedades de la incorporación de clientes nuevos.
- ✓ Dirige al personal que este a su cargo.
- ✓ Planear y controlar el desempeño y el logro de metas, como lo es el que la cartera este al 100%.
- ✓ Participa en justas y reuniones con los gerentes, directivos y áreas asociadas a cobranza.
- ✓ Controla el desempeño diario, a través de comparaciones y así corregir las estrategias establecidas.
- ✓ Preparar y presentar los informes que sean solicitados por los directivos de la empresa, en un plazo estipulado por las directivas.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA CREDITO Y CARTERA</b>
<p>Tecnólogo o profesional con conocimiento en manejo de área financiera, en gestión de cartera y análisis, con tolerancia y responsabilidad en lo que hace.</p>
<p>Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área de crédito y cartera frente a la empresa:</p>
<p><b>Requisitos:</b></p>
<p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller o Título Profesional</li> </ul>
<p><b>Carreras (Profesiones):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tecnólogo o profesional en Administración de Empresas, Contaduría u Economía en finanzas.</li> </ul>
<p><b>Experiencia y Certificación Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia con más de 2 años en gestión de créditos y cartera.</li> <li>✓ Experiencia comprobada en manejo de análisis de riesgo, en gestión y técnicas de cobros o negociación directa.</li> </ul>
<p><b>Competencias genéricas:</b></p>

✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.

✓ Capacidad de trabajar en equipo.

**Competencias Específicas:**

✓ Planear y organizar estrategias.

✓ Compromiso.

✓ Que sea una persona proactiva.

✓ Conocer las políticas de la empresa.

✓ Análisis de cartera, elaboración de reportes de cartera y la debida administración de Créditos y Cobros.

✓ Atención al cliente.

**Otros:**

✓ No aplica la selección de sexo.

✓ Excelente salud física.

✓ Estabilidad emocional.

✓ Contar con disponibilidad de tiempo, y si llegara a pasar la disponibilidad de desplazamiento.

**Manual de funciones: Área de Operaciones**

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones Del Área de Operaciones</b>
<p>Analizar, intervenir, clasificar, verificar, procesar y gestionar toda la información que se encuentran en la compañía de seguros y créditos.</p>
<p>El área de operaciones debe cumplir con las siguiente funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:</p>

- ✓ Obtener y mantener actualizada la información acerca de clientes actuales y potenciales.
- ✓ Analizar la información citada y determinar el límite de riesgo que vamos a conceder a cada cliente, y estudiar el plazo de pago.
- ✓ Cumplir a cabalidad con el funcionamiento y revisión del proceso de crédito.
- ✓ Clasificar metódicamente a los clientes, en cuanto a los riesgos que puede presentar.
- ✓ Intervenir de manera adecuada en la implementación de política de crédito.

- ✓ Verificar que los formatos de créditos y toda documentación este en regla.
- ✓ Procesar operaciones con agilidad y efectividad para respuesta de los clientes.
- ✓ Seguir y mantener actualizada diariamente la cartera de efectos.
- ✓ Gestionar la información que hay que suministrar a las compañías de seguros de créditos.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA DE OPERACIONES</b>
Técnico o tecnólogo con conocimiento en informática, con buena tolerancia y  responsabilidad en su cargo.
Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área de operaciones  frente a la empresa:
<p style="text-align: center;"><b>Requisitos:</b></p> <p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bachiller, Técnico o tecnólogo.</li></ul> <p><b>Carreras (Profesiones):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Técnico o tecnólogo de informática.</li><li>✓ Tecnólogo administrativo</li></ul> <p><b>Experiencia Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Experiencia laboral al menos 1 año.</li></ul> <p><b>Conocimientos ofimáticos:</b></p>

- ✓ Capacidad de manejo de Excel intermedio.

**Competencias genéricas:**

- ✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.

**Competencias Específicas:**

- ✓ Compromiso.
- ✓ Habilidad numérica.
- ✓ Capacidad de analizar tendencias en mercado financiero.
- ✓ Desarrollo en el cargo.

**Otros:**

- ✓ No aplica la selección de sexo.
  
- ✓ Contar con buena salud física.
  
- ✓ Disponibilidad de viaje a nivel nacional.

**Manual de Funciones: Área de Talento Humano**

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones Del Área de Talento Humano</b>
<p>Reclutar, elaborar, preservar y organizar todo lo que se encuentre relacionado con la nómina de la empresa, adicionalmente debe de responder por los sueldos y liquidaciones.</p>
<p>El área del talento humano debe cumplir con las siguiente funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:</p>

- ✓ Reclutamiento de personal para la empresa a cabalidad para el cumplimiento de las normas de la compañía, que posea las competencias necesarias para el puesto solicitado.
- ✓ Expedir documentación requerida por el personal de la compañía (Cartas laborales, Desprendibles u otros).
- ✓ Elaborar planes de programas de salud ocupacional para los miembros de la empresa.
- ✓ Preservar y sistematizar el archivo de hojas de vida del personal de la organización.

- ✓ Aplicar evaluaciones periódicas a los empleados.
- ✓ Organizar todo lo relacionado con la nómina de la compañía, coordinar y responder por el pago de sueldos y liquidación cuando corresponda.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA DE TALENTO HUMANO</b>
Técnicos, tecnólogos y profesionales con conocimientos en nómina y el manejo de sistemas.
Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área de talento humano frente a la empresa:
<p style="text-align: center;"><b>Requisitos:</b></p> <p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bachiller, Técnico, tecnólogo y/o profesional.</li></ul> <p><b>Experiencia Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Experiencia laboral mínimo de 1 año.</li></ul> <p><b>Conocimientos ofimáticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacidad de manejo de Excel intermedio.</li></ul> <p><b>Competencias genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.</li></ul>

- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.

**Competencias Específicas:**

- ✓ Selección de personal.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Dirección de personal.
- ✓ Manejo de sistemas.

**Otros:**

- ✓ No aplica la selección de sexo.

- ✓ Contar con buena salud física.
  
- ✓ Disponibilidad de viaje a nivel nacional.
  
- ✓ Estudios acordes a salud ocupacional, talento humano, relaciones laborales.

## Manual de funciones: Área de Riesgo y Cumplimiento

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones Del Área de Riesgo y Cumplimiento</b>
<p>Comunicar, analizar, realizar y apoyar al comité en las estrategias de riesgo y poder detectar con tiempo zonas y/situaciones de riesgo dentro y fuera de la empresa, y optar porque se cumplan todas las políticas y leyes de la empresa.</p>
<p>El área de riesgo y cumplimiento debe cumplir con las siguientes funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:</p>

- ✓ Tener actualizados las norma que rigen en la libranza y el servició crediticio.
- ✓ Mide o identifica los cumplimientos de leyes de la empresa.
- ✓ Divulgar las normas de cumplimiento y se capacita.
- ✓ Apoyar al comité de riesgos en el diseño de las estrategias de Gestión de Riesgos.
- ✓ Implantar una cultura de riesgos en la empresa.
- ✓ Proponer, supervisar y evaluar las políticas de la empresa.

- ✓ Comunicar de manera periódica a el director, al comité de riesgo y las áreas correspondientes sobre los riesgos y el grado de exposición de riesgo.
- ✓ Realizar una evaluación integral de riesgo antes de algún lanzamiento de servicios.
- ✓ Revisar la coordinación con las áreas de la empresa para poder detectar el riesgo de reputación.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO</b>
Técnicos, tecnólogos y profesionales con conocimientos en nómina y el manejo de sistemas.
Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área de riesgo y cumplimiento frente a la empresa:
<p style="text-align: center;"><b>Requisitos:</b></p> <p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bachiller y título profesional.</li></ul> <p><b>Experiencia y Certificación Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Experiencia laboral con más de 3 años en experiencia general.</li><li>✓ Certificación que demuestre que cuenta con los conocimientos necesarios en gerencia de riesgo y cumplimiento.</li></ul> <p><b>Conocimientos ofimáticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ (Word, Excel, Power Point y Outlook con nivel intermedio)</li></ul> <p><b>Competencias genéricas:</b></p>

- ✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.
  
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
  
- ✓ Responsabilidad y confiabilidad.
  
- ✓ Integridad.
  
- ✓ Adaptabilidad al cambio.

**Competencias Específicas:**

- ✓ Orientar a una solución de problemas.

- ✓ Planificar y organizar.
- ✓ Tomar decisiones.
- ✓ Proactividad.
- ✓ Poseer liderazgo.
- ✓ Capacidad de realizar análisis.

**Otros:**

- ✓ No aplica la selección de sexo.
- ✓ Excelente salud física.
- ✓ Estabilidad Emocional.
- ✓ Contar con disponibilidad si se debe viajar.
- ✓ Estudios acordes a salud ocupacional, talento humano, relaciones laborales.

## Manual de funciones: Área de Planeación Estratégica

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones Del Área de Planeación Estratégica</b>
<p>Diseñar, aplanear, dirigir, proponer, controlar, promover y asistir en representación de la empresa frente a las conferencias o reuniones con el comité.</p>
<p>El área de planeación estratégica debe cumplir con las siguientes funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:</p>

- ✓ Diseñar estrategias para y proyectos para los siguientes periodos.
  
- ✓ Planear y estipular presupuestos para el cumplimiento de metas mensuales.
  
- ✓ Dirigir y coordinar planes de trabajo con el fin de que se cumplan a cabalidad con los indicadores establecidos.
  
- ✓ Proponer a las directrices normas y cambios de políticas para el mejor desarrollo de la empresa.
  
- ✓ Controlar los presupuestos de la empresa dando cumplimiento a las necesidades.

- ✓ Promover planes de negocios, promociones u ofertas para el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Asistir en nombre de la empresa a conferencias, reuniones comités y demás que se presenten.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA DE PLANEACION ESTRATEGICA</b>
Técnicos, tecnólogos y profesionales con conocimientos en nómina y el manejo de sistemas.
Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área de planeación estratégica frente a la empresa:
<p style="text-align: center;"><b>Requisitos:</b></p> <p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bachiller, Tecnólogo y título profesional.</li></ul> <p><b>Carreras (Profesiones):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Estudios acordes a administración de empresas, gerencia de proyectos, mercadeo.</li></ul> <p><b>Experiencia Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Experiencia laboral con más de 1 año en experiencia general.</li></ul> <p><b>Competencias genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.</li></ul>

✓ Capacidad de trabajar en equipo.

✓ Integridad.

**Competencias Específicas:**

✓ Planear y organizar de documentos.

✓ Manejo de sistema y formulas.

**Otros:**

✓ No aplica la selección de sexo.

✓ Contar con disponibilidad si se debe viajar.

**Manual de funciones: Área Legal**

<b>Identificación del cargo</b>
<p><b>AREA:</b></p> <p><b>CARGO:</b></p> <p><b>NIVEL OCUPACIONAL:</b></p> <p><b>VINCULACION:</b></p> <p><b>HORARIO:</b></p> <p><b>JEFE INMEDIATO:</b></p> <p><b>PERSONAL A CARGO:</b></p>
<b>Requerimientos y/o Funciones Del Área Legal</b>
<p>Representar, asesorar, guiar, diseñar, analizar y velar porque se cumplan las leyes dentro de la empresa LINK ALIANZA FINANCIERA y construir un buen funcionamiento legal.</p>
<p>El área legal debe cumplir con las siguiente funciones y responsabilidades que estén a cargo del proceso estipulado por la empresa:</p>

- ✓ Realiza mejores análisis financieros.
- ✓ Asesorar en actividades comerciales.
- ✓ Redacción de contratos.
- ✓ Proporciona documentación adecuada.
- ✓ Diseña métodos que protejan los intereses y bienes de la empresa de cara a los clientes, los competidores, el mercado y el entorno general.
- ✓ Guiar las buenas gestiones entre empleados y empleadores en procesos legales.

- ✓ Construir un funcionamiento legal interno para contar con un valor diferencial frente a la competencia.
- ✓ Representar a la empresa ante situaciones judiciales.
- ✓ Velar porque se cumplan las leyes del país donde se encuentra en funcionamiento la empresa.
- ✓ Analizar las distintas leyes y reglamentos en materia financiera y señalar la forma en que deben ser aplicadas.

<b>PERFIL LABORAL DEL AREA LEGAL</b>
Profesional con experiencia legal y en el área financiera y conocimiento en el manejo de sistema
Requisitos y competencias que debe de cumplir el encargado del área legal frente a la empresa:
<b>Requisitos:</b>
<p><b>Formación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller o Título Profesional</li> </ul>
<p><b>Carreras (Profesiones):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesional en áreas administrativas (Administración de empresas, Administración financiera, Contaduría pública, Economía, Abogado entre otras).</li> </ul>
<p><b>Experiencia y Certificación Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia con más de tres (4) años en el área legal.</li> <li>✓ Experiencia laboral comprobable en materia financiera.</li> </ul>
<p><b>Conocimientos ofimáticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (Word, Excel, Power Point y Outlook con nivel intermedio)</li> </ul>

**Competencias genéricas:**

- ✓ Persona dispuesta a rendir bajo presión.
  
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.

**Competencias Específicas:**

- ✓ Redacción
  
- ✓ Comunicación verbal y escrita.
  
- ✓ Orden y rigurosidad.

✓ Autonomía e iniciativa.

✓ Responsabilidad y confidencialidad.

**Otros:**

✓ No aplica la selección de sexo.

✓ Excelente salud física

✓ Disposición de viaje a nivel nacional.

## CONCLUSIONES

Gracias a todo lo anterior, podemos darnos cuenta que el área de talento humano es una parte fundamental de la empresa, con esto vemos que tener bien implementado los procesos ayudaran al mejoramiento de este, con este trabajo identificamos que no siempre las empresas cumplen con el parámetro que exige la ley, en Link Alianza financiera a través de diagnósticos, encuestas y evaluaciones logramos llegar a un trasfondo de cómo era el manejo del personal, como se capacitaba, motivaban y evaluaban el desempeño para así lograr los objetivos o metas propuestas en la empresa.

El aprender a seleccionar los procesos de la gestión del talento humanos es de gran utilidad, debido a que por medio de estas podemos ver el perfil y como se contratara una persona que logre cumplir con las exigencias para el cargo y encontraremos las diferentes maneras de cómo se desempeñara en su puesto laboral, es de gran ayuda diseñar proceso acorde a cada área de la empresa, siendo así un factor fundamental por medio del cual regirse y cumplir con lo propuesto.

Para ilustrar de una manera clara y justa los resultados de cada empleado es muy importante tener claro los formatos de evaluación que se aplicaran y los cuales ayudaran a que conozcamos el desempeño de los empleados y también a buscar soluciones a problemáticas que se presenten, es de gran ayuda que los colaboradores tengan una buena inducción, capacitación y apoyo para iniciar a desarrollar su cargo, para que así cada área se fortalezca y podamos tener una compañía sólida y bien conformado a nivel de talento humano.

### **Recomendaciones**

Se hace una recomendación que podría ser importante para la empresa y es que se intervenga el proceso de nómina para saber cómo se lleva a cabo el proceso, para así tener un conocimiento previo de cuáles son las áreas que intervienen y como desarrollan esta actividad de pagos, bonificaciones y programas de bienestar con los cuales los empleados se mantienen motivados y sobre todo bien con buenos ojos su trabajo desarrollado.

## MARCO REFERENCIAL.

- acreditación, A. n. (2021). Plan de mejoras herramienta de trabajo. *Universidad de antofagaste*, 14.
- Armando Mejia-Giraldo, M. B.-C.-S. (2012). El factor del talento humano en las organizaciones. *Scielo*, 10.
- Blog, B. (04 de 10 de 2021). *Bizneo Blog*. Obtenido de Bizneo Blog:  
<https://www.bizneo.com/blog/evaluacion-180-grados/>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Monterrey : Mc Graw Hill.
- Cruz, Z. P. (12 de 04 de 2022). *Scrib*. Obtenido de Scrib:  
<https://es.scribd.com/doc/316023004/Formato-de-Evaluacion-de-Desempeno->
- Hammond, M. (02 de 11 de 2021). *HubSpot*. Obtenido de HunSpot:  
<https://blog.hubspot.es/service/empleado-del-mes>
- Hayes, U. D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Scielo*, 8.
- Jara, O. (2018). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. *Cepalforja*, 17.
- Madrigal, M. e. (2000). Teoría y realidad en la administración del talento humano en las Pymes. *Dialnet*, 8.
- Martinez, R. S. (2015). Administración del talento humano: Evolución teórica siglo xx. *Desarrollo, economía y sociedad*, 22.
- Questionpro. (12 de 04 de 2022). *Questionpro*. Obtenido de Questionpro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-180-grados/>

Raga, C. (18 de 05 de 2021). *Sesame* . Obtenido de Sesame:

<https://www.sesamehr.co/blog/que-leyes-se-aplican-al-proceso-de-gestion-del-talento-humano/>