

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 8</b>

16-

<b>FECHA</b>	jueves, 28 de noviembre de 2019
--------------	---------------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Facatativá

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Extensión Facatativá
------------------------	----------------------

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Pasantía
--------------------------	----------

<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
---	----------

<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas
---------------------------	----------------------------

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
AVILA FUCCZ	SAMANTHA VALENTINA	1070984637

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 8</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Zipasuca Quemba	Francisco Javier

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
GESTION A LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO EN LA DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE FACATATIVÀ (CUNDINAMARCA)

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
28/06/2019	44 pág.

<b>DESCRITORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Talento humano	Human talent
2. Desarrollo	Developing
3. Ingreso	Entry
4. Retiro	Retirement
5. Ruta de felicidad	Happiness path
6. Compromiso	Commitment

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 3 de 8</b>

## RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La pasantía desarrollada en la dirección de seguridad y convivencia ciudadana en el área de talento humano tuvo como objetivo mostrar los diferentes procesos de la misma, en donde se desarrollan diferentes tipos de actividades en pro de la comunidad, atendiendo variedad de quejas y peticiones, debido a esto se realizó un diagnóstico y planes de acción, para de esta manera proponer mejoras a dicha área mediante la implementación de los planes.

El informe muestra el procedimiento desarrollado en el cual se garantizan a los ciudadanos el seguimiento y cumplimiento de sus necesidades, el procedimiento muestra la simplificación y agilidad en los procesos dentro de las entidades para que se desarrollen de manera más eficaz y eficiente, dando así pronta respuesta a los ciudadanos.

Por medio del diagnóstico a la dirección de seguridad y convivencia en su área de talento humano se pudo determinar los procesos de ingreso, desarrollo de competencias del individuo y su retiro, así como las falencias de los mismos, de esta manera se gestionan las mejoras a implementar.

### ABSTRACT

The internship developed in the direction of security and citizen coexistence in the area of human talent was aimed at showing the different processes of the same, where different types of activities are developed for the community, attending a variety of complaints and requests, due To this, a diagnosis and action plans were made, in order to propose improvements to this area through the implementation of the plans.

The report shows the procedure developed in which citizens are guaranteed the follow-up and fulfillment of their needs, the procedure shows the simplification and agility in the processes within the entities so that they develop more effectively and efficiently, thus giving prompt Response to citizens.

Through the diagnosis to the direction of security and coexistence in its area of human talent, it was possible to determine the processes of admission, development of skills of the individual and his retirement, as well as their shortcomings, in this way the improvements are managed to implement.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 4 de 8</b>

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 5 de 8</b>

y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI \_\_ NO \_X\_**. En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>PAGINA: 6 de 8</b>

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 7 de 8</b>

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



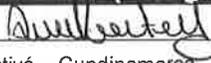
**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. GESTION A LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO EN LA DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE FACATIVÁ (CUNDINAMARCA).pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafa)</b>
Avila Fuccz Samantha Valentina	

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facativá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 8 de 8</b>


12.1-40

**GESTIÓN A LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO EN LA DIRECCIÓN DE  
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDIA DEL  
MUNICIPIO DE FACATATIVÁ (CUNDINAMARCA)**

**SAMANTHA VALENTINA AVILA FUCCZ**

**FRANCISCO JAVIER ZIPASUCA QUEMBA**

**Magister en Ciencias de la Educación**

**Especialista en Pedagogía y Docencia Universitaria**

**Licenciado en Filosofía y Ciencias Religiosas**

**Teólogo**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FACATATIVÁ**

**2019**

**GESTIÓN A LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO EN LA DIRECCIÓN DE  
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDIA DEL  
MUNICIPIO DE FACATATIVÁ (CUNDINAMARCA)**

**SAMANTHA VALENTINA AVILA FUCCZ**

**FRANCISCO JAVIER ZIPASUCA QUEMBA**

**Magister en Ciencias de la Educación**

**Especialista en Pedagogía y Docencia Universitaria**

**Licenciado en Filosofía y Ciencias Religiosas**

**Teólogo**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FACATATIVÁ**

**2019**

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado principalmente a mis padres, quienes con su amor, dedicación, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mis objetivos y metas, por inculcar buenos valores en mí y enseñarme que todo lo que me proponga lo puedo cumplir.

En segundo lugar, a mi hermana por estar siempre presente, apoyarme y acompañarme a lo largo de mi proceso educativo y brindarme su amor incondicional.

En tercer lugar, a mi Abuela materna, quien siempre me brindo su amor y comprensión y me impulso a cumplir cada una de mis metas.

Por ultimo a mis compañeros de universidad por su compañía y apoyo en los diferentes procesos educativos, por su ayuda y comprensión a lo largo de los años que compartimos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Con la culminación de este trabajo quisiera expresar mi profundo agradecimiento a las siguientes personas que hicieron posible el desarrollo de este trabajo:

Mis padres primeramente por confiar en mis capacidades y darme todo su apoyo incondicional.

A todos los funcionarios de secretaria de gobierno, por brindarme la posibilidad de desarrollar mi proceso de pasantías, por su paciencia y su tiempo, por enseñarme los diferentes procesos que allí se desarrollaban y ayudarme a crecer como profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE GRAFICAS .....	13
TITULO .....	9
RESUMEN.....	10
PALABRAS CLAVES.....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
JUSTIFICACIÓN.....	13
OBJETIVOS.....	14
OBJETIVO GENERAL.....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
MARCO DE REFERENCIA.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
MARCO CONCEPTUAL.....	18
MARCO INSTITUCIONAL.....	21
MÉTODO .....	24
COMPETENCIAS A DESARROLLAR .....	25
RESULTADOS.....	26
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFIA.....	39
ANEXOS.....	42

## TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1. CALIFICACIÓN POR COMPONENTES.....	26
Grafica 2. CATEGORIA DEL COMPONENTE 1 PLANEACIÓN.....	27
Grafica 3. CATEGORIA DEL COMPONENTE 2 INGRESO .....	28
Grafica 4. CATEGORIA DEL COMPONENTE 3 DESARROLLO .....	29
Grafica 5. CATEGORIA DEL COMPONENTE 4 RETIRO .....	30
Grafica 6. CALIFICACIÓN TOTAL.....	31
Grafica 7. CALIFICACIÓN POR RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR.....	32
Grafica 8. DESAGREGACIÓN POR RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR .....	32
Grafica 9. RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR .....	33
Grafica 10. PLAN DE ACCIÓN .....	34

## **TABLA DE ANEXOS**

Anexo 1. CERTIFICADO REALIZACIÓN CURSO MIPG.....	42
Anexo 2. CARTA FINALIZACIÓN PASANTIA .....	43

## **TITULO**

# **GESTIÓN A LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO EN LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE FACATATIVÁ (CUNDINAMARCA)**

## **RESUMEN**

La pasantía desarrollada en la dirección de seguridad y convivencia ciudadana en el área de talento humano tuvo como objetivo mostrar los diferentes procesos de la misma, en donde se desarrollan diferentes tipos de actividades en pro de la comunidad, atendiendo variedad de quejas y peticiones, debido a esto se realizó un diagnóstico y planes de acción, para de esta manera proponer mejoras a dicha área mediante la implementación de los planes.

El informe muestra el procedimiento desarrollado en el cual se garantizan a los ciudadanos el seguimiento y cumplimiento de sus necesidades, el procedimiento muestra la simplificación y agilidad en los procesos dentro de las entidades para que se desarrollen de manera más eficaz y eficiente, dando así pronta respuesta a los ciudadanos.

Por medio del diagnóstico a la dirección de seguridad y convivencia en su área de talento humano se pudo determinar los procesos de ingreso, desarrollo de competencias del individuo y su retiro, así como las falencias de los mismos, de esta manera se gestionan las mejoras a implementar.

## **PALABRAS CLAVES**

Talento humano, desarrollo, ingreso, retiro, ruta de felicidad, compromiso, transparencia.

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Gobierno de Facatativá, en su Dirección de Seguridad, tiene como función primordial atender y administrar correctamente las políticas gubernamentales, así como, promover la seguridad, el control, el buen desarrollo de la convivencia ciudadana, el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, atender sus inquietudes y problemas de manera eficiente, por medio de los diferentes entes de justicia para así brindar el mayor apoyo a su desarrollo como individuos y velar por su integridad y seguridad, promoviendo así una mejor cultura ciudadana.

La pasantía realizada, se enfocó en la evaluación y desarrollo del talento humano de la dirección de seguridad y convivencia ciudadana en la secretaria de gobierno, teniendo en cuenta que está a diario recibe variedad de quejas y peticiones y es necesaria su pronta respuesta, esto con el fin de evitar inconformidades por parte de la comunidad,; se ha evidenciado una disminución del rendimiento, por ello para mejorar la calidad en el desarrollo y en el servicio al ciudadano, se ha implementado la dimensión de talento humano del modelo integrado de planeación y gestión, el cual facilita gestionar correctamente las herramientas de dicho capital para que de esta manera sus servidores ingresen a la entidad de manera correcta, desarrollen sus habilidades y competencias individuales y se disminuya la rotación en los puestos de trabajo, a su vez promueve la eficiencia, la transparencia y el valor a la ciudadanía.

Se ejecutó una evaluación por medio de un diagnóstico, implementando la matriz de gestión estratégica del talento humano (GETH), con el fin de determinar de qué manera se estaban implementando los procesos en el área, ingreso, desarrollo y retiro, buscando mejores alternativas por medio de planes de acción, para la retención, atracción y desarrollo de los servidores y que se acoplen de una mejor manera a las actividades y tareas que se desarrollan en la entidad, brindando una mejor atención y llevando a la entidad al cumplimiento de sus metas.

## JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la pasantía en la Dirección de seguridad y convivencia ciudadana en la Secretaria de Gobierno de Facatativá, se realizó teniendo en cuenta que es importante llevar un seguimiento en el área de talento humano, debido a que la mayoría de actividades son ejecutadas por la misma.

Se elaboró un diagnostico que determinó cómo se encontraban las diferentes sub-áreas, para saber de qué forma se desarrolla el capital humano en su puesto de trabajo, se establecieron los planes de acción para mejorar o potencializar dicho activo, ya que existen varias quejas y peticiones dentro de esta dirección de seguridad y la comunidad requiere de rápida respuesta para la solución de dichos conflictos, por ello fue necesario evaluar a los trabajadores, para determinar que falencias que se encontraban, ya sea de capacitación o desarrollo dentro de la entidad y determinar posibles soluciones para obtener mejores resultados de los trabajadores optimizando la atención al ciudadano y los procesos dentro de la entidad.

Por medio de este proceso, se buscó que la entidad obtuviera los mejores resultados, en cuanto al manejo del personal, por ello para el desarrollo del diagnóstico se implementó el método descriptivo, el cual permitió la observación y análisis de los diferentes procesos y procedimientos en cuanto al desarrollo de las diferentes actividades y de esta manera poder realizar el plan de acción que propone mejoras en el área de talento humano.

También es importante resaltar que es fundamental desarrollar el talento humano, debido a que según la autora Martha Alles *“cuando las organizaciones se ocupan de la gente cuentan con un área de Recursos Humanos o Capital Humano en lugar de una "oficina de personal". Aplican, además, buenas prácticas en la materia; parte de los objetivos a lograr radican tanto en la buena selección de las personas como en las políticas de retención, y -un aspecto muy importante- en el desarrollo del personal”* (Alles, 2005, Pg 66)

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Gestionar los procesos de talento humano en la dirección de seguridad y convivencia ciudadana de la alcaldía del municipio de Facatativá (Cundinamarca)

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Realizar un diagnóstico a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana por medio de la matriz GETH al área de talento humano

Establecer planes de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz GETH, con el fin de tener una mejor gestión y control de los procesos.

Proponer la implementación de los planes de acción, para la mejora de los procesos de talento humano, permitiendo agilizar cada una de las actividades a desarrollar.

## MARCO DE REFERENCIA

### MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se exponen los autores que fueron parte primordial para el desarrollo de la pasantía. A partir de este se forjaron las bases y conceptos para lograr entender la gestión y el desarrollo del talento humano, y su importancia dentro de las organizaciones o entidades para así alcanzar el éxito de los objetivos y metas propuestas.

Martha Alles en su libro desarrollo del talento humano basado en competencias, habla sobre la importancia de desarrollar el personal , con respecto a todas sus habilidades y competencias, debido a que en muchas organizaciones y entidades se les asignan tareas y actividades que limitan en gran parte sus talentos, no se les permite salir de esa zona de confort ni opinar sobre los diferentes aspectos del funcionamiento de la misma, esto juega un papel muy importante porque la eficiencia de los trabajadores, depende en gran parte del clima organizacional, de la motivación, incentivos y atención que se les preste, es por ello que es fundamental darle prioridad a los comportamientos que tienen los trabajadores, desde las vivencias propias, hasta las desarrolladas mediante el desempeño de su debido cargo o función, así como también el aspecto motivador es crucial, la elaboración de capacitaciones, actividades de integración, entre otras, que faciliten la adaptación y permita la creación de nuevas competencias, tal como lo menciona a continuación:

Un plan de desarrollo de competencias no puede ser organizado de la misma manera que los planes de formación en conocimientos. La clave para el desarrollo de las competencias se basa en sacar partido de las propias experiencias de la persona, y que esta adopte una actitud crítica en cuanto a la manera como se perciben y se resuelven los problemas, y sea capaz de analizar sus propios comportamientos, identificar las fuentes de posibles problemas y finalmente, saber aprovechar activamente estas observaciones. Con un detalle importante: no sólo se trata de tener en cuenta las competencias tradicionales, las empresas necesitan contar cada vez más con nuevas competencias. Por lo tanto, la capacidad de aprender es cada día más requerida. (Alles, 2005, Pg 66)

De acuerdo a esto las entidades y organizaciones deben darle prioridad al capital humano, debido a que este es el corazón y motor dentro de los procesos y procedimientos que se desarrollan, es importante que los trabajadores, den una opinión clara y transparente sobre sus puestos de trabajo, para así de esta manera poner en marcha diferentes planes que fortalezcan sus relaciones interpersonales, que desarrollen sus diferentes capacidades, competencias y habilidades, de esta manera se le da un valor agregado a las entidades, un trabajador feliz y motivado se desempeña de una mejor manera, hace de forma

consciente sus funciones, aporta nuevas ideas de mejora y permite que se brinde el mejor servicio al ciudadano, con la mejor calidad y eficiencia.

Yudith Caicedo Domínguez nos expone una idea clara de la gestión del talento humano, en donde incorpora la parte del aprendizaje y la mejora continua, la importancia de dicha área para el avance en las organizaciones y dentro de las competencias profesionales, por ello las entidades u organizaciones deben ser un lugar apropiado, en donde exista una comunicación asertiva, buenos valores y principios entre los colaboradores, así como lo expone en el siguiente párrafo:

La gestión de talento humano parte de la premisa de que las organizaciones son conformadas, habitas, construidas por personas que se encuentran en su segundo hogar, y construyen grupos sociales de gran importancia para el devenir de las mismas se tiene que esta temática es fundamental ya que orienta su atención a cambiar su desarrollo profesional con el reconocimiento de algunos de los tantos problemas administrativos, desde el punto de vista del personal y a la vez incide en el logro de la productividad y eficacia en el desarrollo de las competencias profesionales que debe manejar y apropiar el estudiante en su proceso de aprendizaje. (Caicedo Domínguez, 2011)

Para los directivos saber gestionar su talento humano es vital, ya que cualquier toma de decisiones sobre este afecta de manera directa los procesos y la eficiencia, porque al momento de contratar nuevo personal este tiene que contar con determinado perfil, para satisfacer el cargo al cual está aplicando, es por ello que es fundamental que un líder, un directivo o quien esté a cargo de una organización sepa cuáles son sus habilidades, competencias y destrezas, y de qué manera las puede implementar para el logro y desarrollo de la misma, así como también debe tener la capacidad de autoconciencia, como lo explica Berta Madrigal torres en su libro habilidades directivas:

Es la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen en los demás y en el trabajo. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de autoconfianza. (Madrigal, 2009, Pg, 39)

Esto permite que no solo se genere una autoevaluación, sino que contribuye al buen desarrollo del clima organizacional, un buen líder toma lo poco positivo de sí mismo y de la organización, transformándolo en algo bueno que puede impulsarla, así mismo fortalece a su parte de talento humano, debido a que no solo está al pendiente de sí mismo, sino que sabe la importancia del trabajo de sus

colaboradores y como estos contribuyen a él buen desarrollo de los procesos y procedimientos, así como también dan aportes con nuevas ideas o mejoras, contribuyendo a el logro de los objetivos y su desarrollo personal.

Dentro de las organizaciones es muy importante llevar a cabo una serie de controles a las diferentes áreas, debido a que muchas veces los directivos están en una constante toma de decisiones y los resultados de estas no siempre son los esperados, por ello es necesario realizar un diagnóstico cada cierto tiempo para revisar el área comercial, financiera, talento humano, fabricación, entre otras para determinar si el funcionamiento es adecuado para el desarrollo de la misma; si bien es importante evaluar cada una de las áreas se puede empezar por una en concreto, en este informe se desarrolló la evaluación del talento humano y como nos dice el autor Luis Muñiz en el siguiente párrafo:

El desarrollo de la empresa está ligado al desarrollo del personal que la integra. Esto puede entenderse de dos maneras: como una restricción o como una oportunidad. Sin duda, las empresas más avanzadas son aquellas que incorporan personas dispuestas a impulsar con toda su capacidad el desarrollo de sus empresas. Identificarlas y propiciar su crecimiento es función esencial de la dirección de la empresa. (Muñiz González, 2017)

A partir de esto, las organizaciones consideran a sus colaboradores como su activo más importante, razón por la cual hay que llevar un seguimiento a sus diferentes actividades, desde el momento en el que ingresan a la organización, cuando se están desarrollando en su área de trabajo, hasta el momento en que exista un retiro, es importante gestionar y evaluar el área de recursos humanos de manera eficiente, ya que gracias a estos se desarrollan los procesos y procedimientos de trabajo, así como también es vital evaluar cada una de las categorías que se desglosan respecto al talento humano, es decir, revisar que sean adecuados sus horarios de manera que permita un desarrollo social y personal estable, esto afecta en gran medida el desempeño, también sus relaciones con los demás trabajadores, el clima laboral afecta directamente como realizan sus tareas, así como la motivación y los incentivos hacen que se esfuercen por cumplir de manera más eficaz y eficiente los objetivos, entre otros aspectos, así como lo señala la autora Elizabeth Vidal:

EL CMI recalca la importancia de invertir para el futuro y, no sólo en las áreas tradicionales de inversión, sino en aquellas que facilitan alcanzar los objetivos financieros a largo plazo, tales como la formación y satisfacción del empleado, los sistemas de información y alineación individuo-organización. (Vidal, 2000, Pg, 70)

El capital humano, no solo debe desempeñar sus labores al pie de la letra sino que debe desarrollar sus habilidades y comportamientos dentro de la misma, por ello es bueno realizar una evaluación, para determinar si cada uno de sus procesos son realizados de manera correcta, ya que esto repercute directamente en el logro de objetivos.

El modelo integrado de planeación y gestión es una herramienta que permite gestionar la calidad en las entidades públicas, así como se explica en el siguiente párrafo:

El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad. (pública, s.f.)

Este sistema está integrado por 7 dimensiones que facilitan la evaluación de las diferentes áreas dentro de la entidad, en el desarrollo de este informe se implementó la dimensión de talento humano, teniendo en cuenta los formatos de evaluación, la función pública define el talento humano como :

El activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran Factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos. (pública)

## MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se mencionan y definen los conceptos más importantes para la elaboración de este informe, esto con el fin de que se comprenda mejor el contenido de este

**Talento humano:** “Según la real academia española de la lengua, refiere a las personas inteligentes o aptas para determinada ocupación, inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.” (FABATALENTOHUMANO, 2013)

Es fundamental saber la definición del talento humano porque este es el activo más importante en las entidades, gracias a este se cumplen los objetivos y metas, es vital darle su debido manejo y funcionamiento, así como saber desarrollar las diferentes capacidades de los mismos para darle un valor agregado a la entidad

**Desarrollo:** “Al hablar de desarrollo humano, se define como un progreso o mejoría en la calidad de vida de las personas, integrando sus aspectos sociales,

económicos y políticos que al unirse suponen una evolución social.” (DESARROLLO, s.f.)

El concepto de desarrollo para el personal es vital, cuando se identifican las capacidades de los subordinados es importante trabajar en ellas, todo esto para el beneficio tanto del individuo como de la entidad.

**Ingreso:** “este proceso permite a los nuevos empleados a convertirse en miembros productivos de la organización.” (Barceló)

El concepto de ingreso es importante tanto para los trabajadores nuevos como para los antiguos, al momento en que llega un nuevo trabajador los antiguos deben brindarle el mejor trato, así como también nuevos conocimientos y ayudas que fortalezcan sus habilidades para que de esta manera obtengan los mejores resultados.

**Retiro:** “Manifestación escrita, inequívoca y voluntaria del empleado para separarse definitivamente del servicio.” (Disciplinarios)

Los trabajadores deben conocer el concepto de retiro, ya que es algo que pueden hacer por decisión propia y sin ningún inconveniente cuando ya no quieren hacer parte de la entidad.

**Ruta de felicidad:**” Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto.” (republica, 2019)

La ruta de la felicidad determina de qué manera se puede hacer más ameno el entorno laboral, fortaleciendo los lazos dentro de la entidad y promoviendo los incentivos y la motivación para los empleados, esto hace que trabajen de manera más eficiente.

**Compromiso:** Compromiso es una obligación contraída, palabra dada. (significado de compromiso)

Es vital que se conozca el concepto de compromiso, cuando un trabajador labora bajo este concepto obtiene muchos beneficios y reconocimiento, así como contribuye al buen desarrollo de las entidades y el logro de los objetivos.

**Transparencia:** Dentro del ámbito de los valores éticos, se conoce como transparencia la capacidad que tiene un ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos. Igualmente, la Transparencia se enfoca en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, sin tener nada que ocultar. (el valor de la transparencia , 2016)

De acuerdo a este concepto de transparencia, los trabajadores desarrollan sus actividades y funciones honestamente, mirando siempre hacia el futuro y estando centrados en el cumplimiento de las mismas.

**Gestión:** “La gestión es un juego de consensos, disensos y transformaciones que implican a toda la institución y a todos sus integrantes.” (Huergo, s.f.)

Este concepto fue importante para el desarrollo de la pasantía, debido a que hace parte de todos los procesos y procedimientos dentro de la organización y la manera de desarrollarlos, teniendo en cuenta que al saber gestionar se obtienen mejores resultados.

**Indicadores de desempeño:** “Son una herramienta de gestión que permite analizar los resultados de los procesos de forma más dirigida. Con ellos, se hace posible saber si las metas han sido alcanzadas, si la utilización de los recursos empresariales ha sido eficaz y qué errores se han producido.” (Esteban, s.f.)

Los indicadores de desempeño dentro de la entidad, funcionan para medir la capacidad de los subordinados para cumplir los objetivos dentro de la misma, por ello son muy importantes en la gestión del talento humano, gracias a estos indicadores se pueden potencializar las habilidades de quienes tienen buenos resultados y promover mejoras a quienes no dan buen rendimiento.

**Modelo integrado de planeación y gestión:** “El modelo integrado de planeación y gestión MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.” (pública, s.f.)

El MIPG es muy importante para las entidades públicas, debido a que gracias a la implementación de este se mejora la calidad y el buen servicio al ciudadano, logrando así mejores resultados.

**Capacitación:** “La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.” (Concepto definicion.de, Redacción., 25)

El concepto de capacitación es fundamental en las entidades, es un proceso en el cual los trabajadores adquieren nuevos conocimientos o mejoran los que ya se tienen, gracias a esto se desarrollan de manera más eficaz y eficiente.

**Retención de personal:** “En las empresas de hoy el retener a los mejores empleados debería ser tarea primordial, ya que esto les permitirá mantener la competitividad al máximo. En muchas situaciones hemos visto el valor que se le da a un empleado hasta el momento que este se va, ahí entonces es cuando empiezan las lamentaciones; es como el refrán que dice “Nadie sabe lo que tiene hasta que lo pierde”. Todas las organizaciones deberían pensar seriamente la manera en que pueden retener a sus mejores empleados, porque cada vez más, la gente con más talento y creatividad es la que se va.” (Dorado, 2013)

Es importante la retención del personal debido a que, muchos de los funcionarios aportan gran parte de sus habilidades, competencias y talentos en pro de la entidad, esto permite que se mantenga en constante mejora, por ello hay que dar incentivos a los trabajadores para que desarrollen sus tareas y actividades motivados y de la mejor manera.

**Integridad:** “La integridad es la capacidad que tiene de actuar en consecuencia con lo que se dice o lo que se considera que es importante ya sea algo íntegro que se trata de un elemento que tiene todas sus partes enteras.” (Integridad)

Es importante que los trabajadores tengan claro el concepto de integridad, ya que están en constante contacto con el público, así como con los compañeros de trabajo, así que para desarrollar un buen clima laboral y prestar el mejor servicio es fundamental ser íntegros y transparentes.

## **MARCO INSTITUCIONAL**

La alcaldía de Facatativá se encarga de estar en constante control del municipio, de esta manera mejorar los aspectos que aquejan a la comunidad, por ello tiene las siguientes funciones y objetivos:

### **Funciones**

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de Facatativá, transformando positivamente sus condiciones actuales, mediante la puesta en marcha de alternativas de solución y de acuerdo a las potencialidades de la persona y del territorio, la competitividad local y los factores diferenciales. (Facatativá, 2018)

### **Objetivos:**

- Analizar, asesorar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la Entidad y las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Asesorar, asistir, aconsejar a los directivos y jefes de dependencia en lo relacionado con las competencias de su cargo y de acuerdo con sus conocimientos para garantizar la unidad de criterio.
- Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, manejo y conservación de recursos propios del área con miras a optimizar la utilización de los mismos.
- Supervisar y evaluar, junto con los funcionarios correspondientes, todo lo relacionado con la ejecución de los asuntos asignados y servicios que presta la dependencia para garantizar el logro de sus objetivos.
- Absolver consultas sobre la materia de su competencia de acuerdo con las disposiciones vigentes a fin de que las actuaciones administrativas se ciñan a los principios de legalidad, transparencia, celeridad, eficiencia y eficacia.
- Las demás que le asigne el ordenamiento positivo vigente y el Alcalde Municipal. (Facatativá, 2018)



profundizar los principios del Estado Social de Derecho, en el Municipio.

2. Fijar e implementar políticas de acción que permitan la coordinación con autoridades civiles, militares y de policía, con jurisdicción en el municipio, para la preservación del orden público.
3. Dirigir y coordinar los programas y acciones de los inspectores de policía tendientes a disminuir y prevenir los niveles de delitos y las contravenciones
4. Dirigir y coordinar los programas y acciones de asesoría, orientación y asistencia jurídica, psicológica y Social para la familia y el menor, que se deben atender a través de las Comisarías de Familia.
5. Dirigir las actividades conducentes a la formulación de los planes, programas y proyectos, en cumplimiento de la política de reinserción de los grupos alzados en armas, con acatamiento de las directrices y políticas adoptadas por el Gobierno Nacional.
6. Coordinar en conjunto con la personería y demás entes relacionados, la articulación territorial para garantizar la prevención, la asistencia, la atención y la reparación de las víctimas del conflicto, en acatamiento de las directrices concertadas con las entidades que conforman el sistema nacional de atención y reparación a las víctimas,
7. Coordinar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.
8. Promover la participación activa de las Juntas de Acción Comunal y demás organizaciones de ésta índole que se formen en la Jurisdicción del Municipio, para facilitar el involucramiento en las decisiones que afecten la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación, de acuerdo a la normatividad vigente,
9. Dirigir y coordinar las políticas del sistema municipal de gestión del riesgo, para la prevención y atención de emergencias y desastres, mediante la promoción y desarrollo de planes de contingencia y emergencia, a través de otros organismos del orden nacional y regional.
10. Promover las políticas de apoyo, asesoría, asistencia legal y logística, de los organismos de socorro y demás instituciones voluntarias de carácter cívico en la jurisdicción del municipio.
11. Dirigir la elaboración y presentación de los informes concernientes a las funciones de la Secretaría, que sean solicitados por las autoridades competentes.
12. Desempeñar las demás funciones asignadas por el Alcalde, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo. (ciudadana, 2018)

## MÉTODO

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la pasantía fue de tipo descriptivo, el cual permite analizar las diferentes características de una población o una situación en específico, el objetivo de la investigación descriptiva describe el comportamiento de las diferentes variables.

De acuerdo a lo anterior el método descriptivo cuenta con diferentes alternativas para ser desarrollado, la observación fue la utilizada y se obtuvo la posibilidad de identificar y estar a tiempo completo con los trabajadores, determinando sus funciones, sus diferentes tareas, la percepción y desarrollo que tienen en la entidad, así como también se interactuó de manera directa con los ciudadanos para proponer mejoras en la entidad.

Teniendo en cuenta esto se hizo uso de este método, porque era la manera más eficiente de recoger la información necesaria para hacer una mejora en el área de talento humano, se plantearon diferentes alternativas para el desarrollo de la misma; esto se desarrolló teniendo en cuenta diferentes etapas, la primera fue recopilación de la información a través de fuentes primarias, en la segunda se identificó el problema principal estableciendo que herramientas se implementarían para la recopilación de datos e información fundamental, en la tercera se implementó el método de observación y registro de datos, luego de esto se categorizó la información para su mejor entendimiento, a partir de esto se realizó un análisis de los datos obtenidos por medio de gráficas y por último teniendo en cuenta los resultados se realizó una propuesta de mejora al área de talento humano por medio de planes de acción.

Es importante también resaltar que de acuerdo al autor Hernández Sampieri en su libro “La metodología de la investigación” destaca la importancia de este método descriptivo, diciendo que “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos)” (Hernández, 2014, Pg, 92)

## COMPETENCIAS A DESARROLLAR

De acuerdo a los objetivos establecidos en el desarrollo de la pasantía, los cuales fueron apoyo a los procesos de talento humano, realización de un diagnóstico a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana por medio de la matriz GETH al área de talento humano, establecer planes de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz GETH y proponer la implementación de los planes de acción, se desarrollaron las siguientes competencias en cuanto al desarrollo profesional y personal:

**Adaptabilidad**, se desarrolló la adaptabilidad, al momento de ingresar a la entidad enfrentando un entorno cambiante, lleno de nuevas tareas y atención al público

Así como también se desarrollaron competencias como:

**Análisis de problemas:** se identificaron los diferentes problemas que existían en el área de talento humano de manera eficaz.

**Automotivación:** se trabajó de acuerdo a los conocimientos adquiridos y con la necesidad de cumplir siempre los objetivos tanto personales como laborales.

**Trabajo en equipo:** se desarrolló un buen trabajo en equipo y apoyo en el área de seguridad y convivencia ciudadana.

**Manejo del tiempo:** se apuntó siempre a realizar las actividades en su debido tiempo y de la manera más eficaz.

**Habilidades técnicas:** se implementaron las diferentes habilidades técnicas adquiridas al largo de la carrera, permitiendo el buen desempeño en las labores.

**Diagnóstico:** se realizó un diagnóstico al área de talento humano y su desarrollo.

Así pues, con la implementación de estas habilidades y competencias se apuntó a la obtención de mejores resultados en los procesos de desarrollo humano, haciendo uso de los diferentes conocimientos en gestión humana y comunicación.

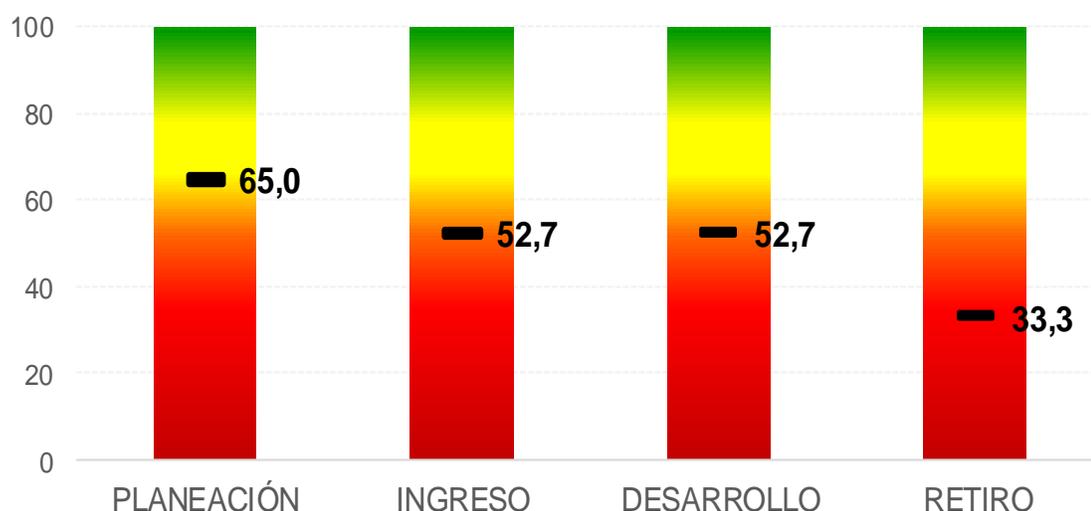
## RESULTADOS

### Diagnóstico a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana por medio de la matriz GETH al área de talento humano

Se realizó un diagnóstico al área de talento humano por medio de la matriz GETH (gestión estratégica del talento humano) la cual arrojó los siguientes resultados:

Se desarrolló teniendo en cuenta diferentes componentes como la planeación, el ingreso, desarrollo y retiro como se muestra en las siguientes gráficas:

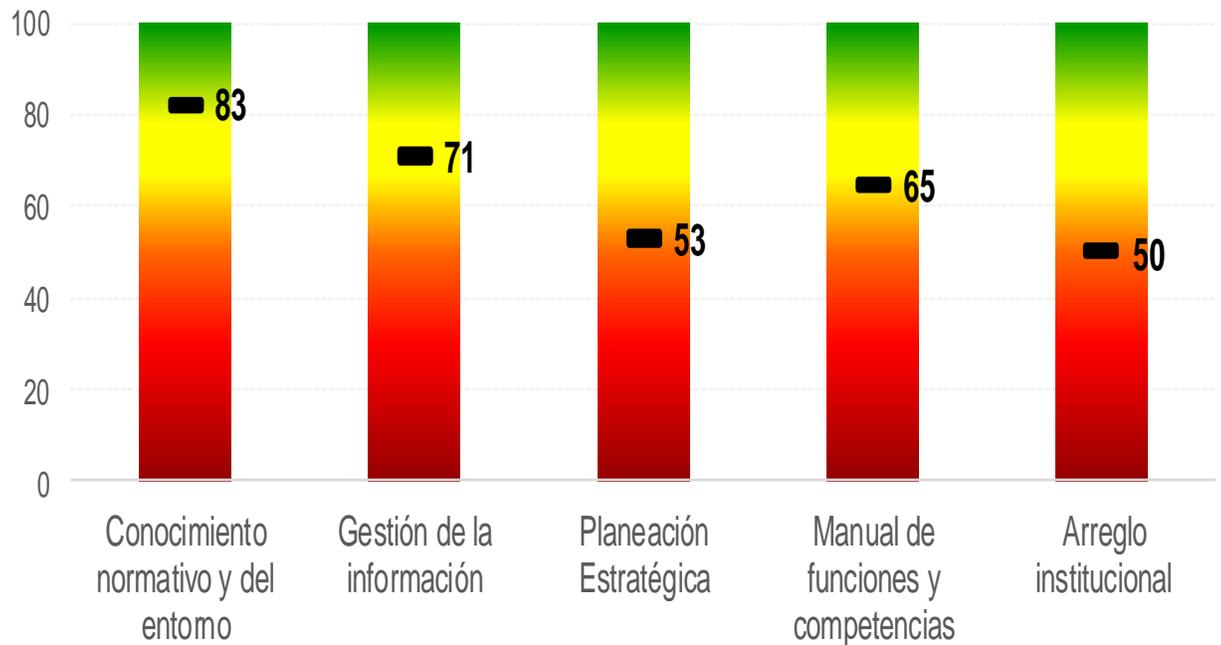
**Grafica 1. CALIFICACIÓN POR COMPONENTES**



Fuente función pública curso MIPG

Estos a su vez están distribuidos en diferentes categorías, por parte de la planeación se encuentran 5 categorías, en primer lugar el conocimiento normativo y del entorno el cual determina en qué medida los trabajadores conocen y desarrollan las funciones de la entidad y su entorno, la gestión de la información en donde se evidencia de que manera se están manejando los datos respecto a vacantes, retiro, perfiles de empleo, entre otros y si existe una base que recopile toda esta información en tiempo real, la categoría de planeación estratégica permite evidenciar si se elaboran planes de capacitaciones, incentivos, de seguridad y salud, etc. Por otro lado, el manual de funciones y competencias establece si hay o no un manual ajustado a las funciones y competencias vigentes, por último, se encuentra el arreglo institucional por el cual evidencia si existe o no un área estratégica para el talento humano, de esta manera cada una de las categorías obtuvieron los siguientes resultados:

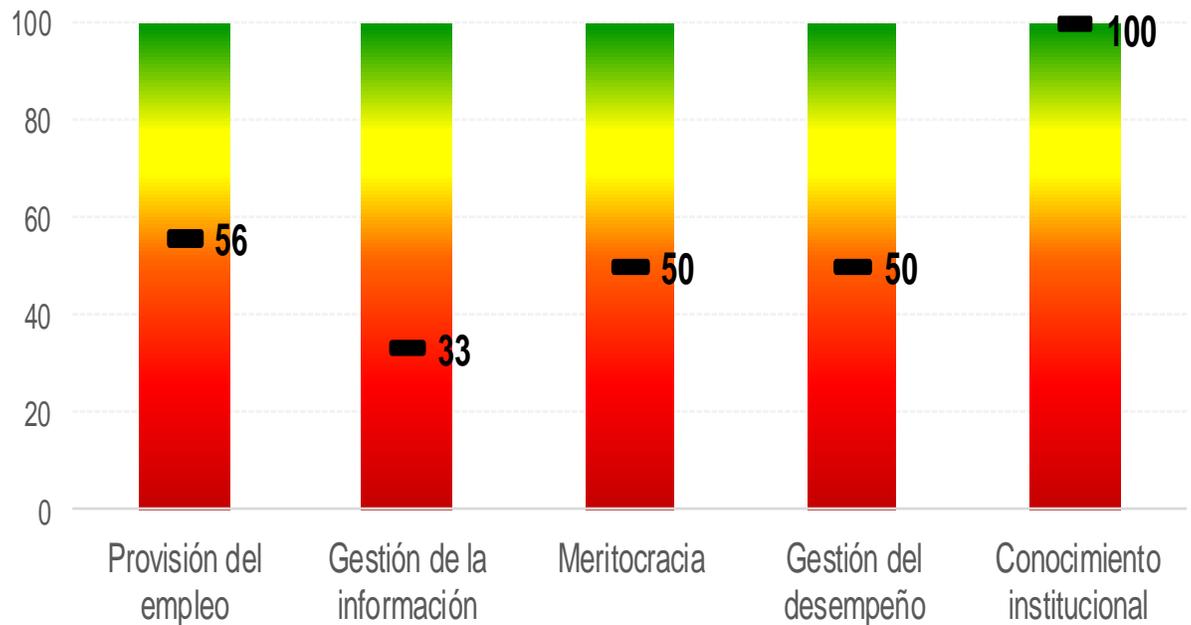
**Grafica 2. CATEGORIA DEL COMPONENTE 1 PLANEACIÓN**



Fuente función pública curso MIPG

**Ingreso:** Este componente se encuentra integrado por 5 categorías, primero la provisión del empleo aquí se determina en que tiempo y proporción se están promoviendo las vacantes de empleo, en segundo lugar está la gestión de la información en donde se identifica que tipo de control hay sobre las diferentes vacantes y registro de quienes han trabajado allí, en tercer lugar está la meritocracia allí se evalúan la competencias y habilidades de los candidatos, así como también se determina el envío oportuno de las solicitudes de inscripción o actualización en la carrera administrativa, en cuarto lugar está la gestión del desempeño en donde se determina si se realizan o no las evaluaciones en el periodo de prueba de los nuevos integrantes, por último se encuentra el conocimiento institucional donde se establece que a todos los servidores públicos se les debe realizar una debida inducción para el desarrollo de las diferentes tareas y actividades, la calificación obtenida en cada una de las categorías evidencia en la siguiente gráfica:

**Grafica 3. CATEGORIA DEL COMPONENTE 2 INGRESO**

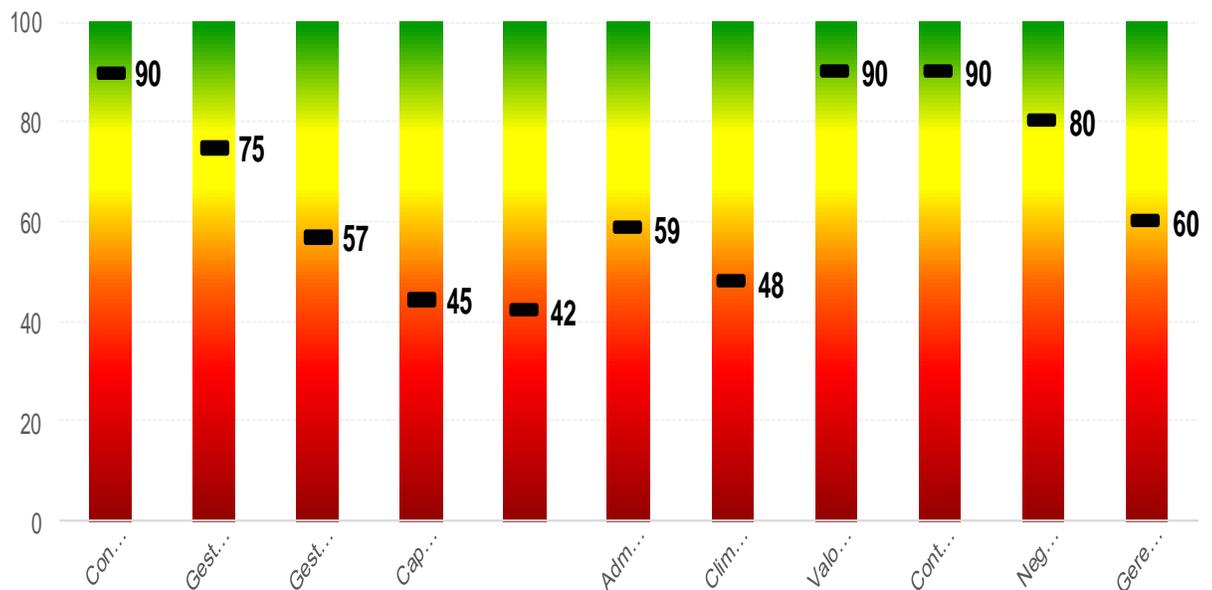


Fuente función pública curso MIPG

**Desarrollo:** esta componente está compuesto por 11 categorías, en primer lugar, se encuentra el conocimiento institucional en donde se evalúa si a los servidores públicos se les realiza una reinducción, en segundo lugar, está la gestión de la información evaluando si existe un registro confiable de los trabajadores de la entidad, así como su movilidad y bienestar, en tercer lugar está la gestión del desempeño en el cual se identifica como se desarrolla la evaluación de desempeño en los trabajadores así como sus necesidades y los mecanismos de evaluación con respecto al servicio al ciudadano, luego está la capacitación donde se determina si se elaboran planes de capacitación y que estos incluyan las necesidades de la entidad, orientaciones y oferta del sector pública, así como el diseño y seguimiento de los programas de aprendizaje, en quinto lugar está el bienestar, en el cual determina si se implementan planes de incentivos para todos los servidores, los criterios que rigen el área de talento humano, que se realice un diagnóstico de las necesidades con respecto a deporte, desarrollo artístico, entre

otros, así como la promoción y prevención de salud, también la parte de adaptación, trabajo en equipo para fomentar un entorno laboral saludable, en sexto lugar se encuentra la administración del talento humano para verificar si se desarrollan programas para los jóvenes, como el de pasantías, la modalidad de teletrabajo, si se realiza dotación de vestido y calzado, que se implementen horarios flexibles, así como también exista un representante de los empleados y un control y seguimiento de la nómina de manera adecuada y ordenada, en séptimo lugar está la evaluación del Clima organizacional y cambio cultural, que evalúa si se realizan mediciones de clima laboral y las respectivas mejoras en cuanto a el conocimiento organizacional, comunicación, integración, capacidad profesional , entre otros, lo siguiente que se califica son los valores, verifica la implementación de los códigos de integridad, en noveno lugar de evaluación se encuentra los contratistas, si es acorde la proporción con relación a los servidores de planta, en décimo lugar está la negociación colectiva que determina si se negocia con los sindicatos y asociaciones legalmente constituidas las condiciones de trabajo, por último en los criterios de evaluación se encuentra la gerencia pública en donde se revisa si se aplican evaluaciones en las competencias de los gerentes, como el liderazgo, la toma de decisiones y la planeación, así como también los mecanismos que facilitan la resolución de conflictos gerenciales que afectan el desempeño, los resultados obtenidos fueron:

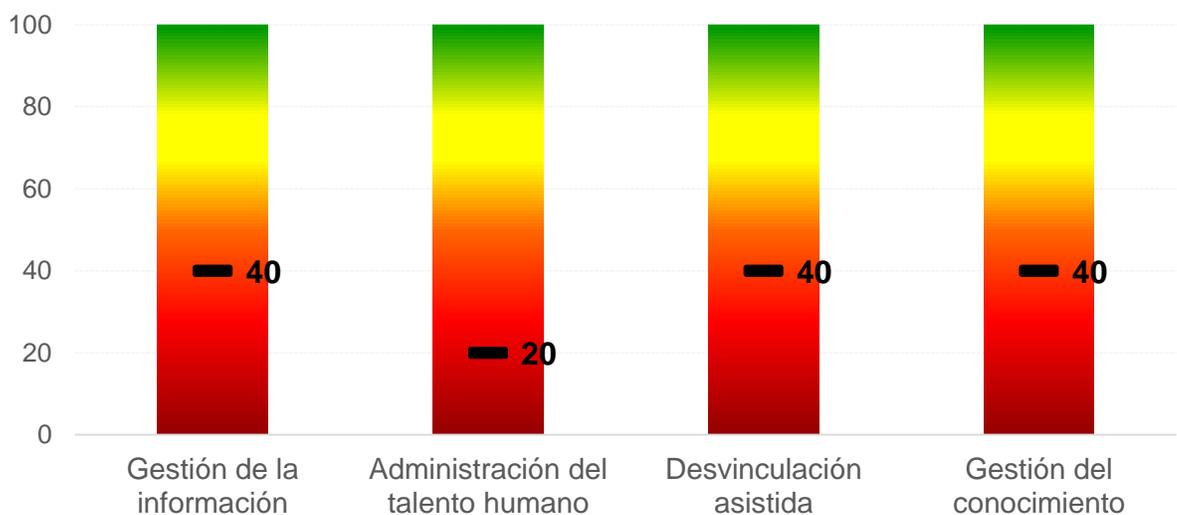
**Grafica 4. CATEGORIA DEL COMPONENTE 3 DESARROLLO**



Fuente función pública curso MIPG

**Retiro:** el último criterio de evaluación de la matriz GETH es el retiro en donde se encuentran 4 categorías, la gestión de la información que evalúa si se cuenta con las estadísticas de retiro, luego está la administración del talento humano que deja en evidencia si realizan entrevistas e informes después de que hay un retiro, determinando las razones por las cuales se tomó esta decisión, en tercer lugar está la desvinculación asistida en donde se evidencia si se cuenta con programas que reconozcan y agradezcan al personal que ya no está en la entidad por su trabajo después de que se desvinculan, así como apoyo emocional al momento de desvinculación por pensión, para la asimilación del cambio y la última categoría de evaluación es la gestión del conocimiento en donde se determina si se cuenta con instrumentos para la transferencia de conocimiento por parte de quienes ya no están en la entidad a quienes se encuentran en ella, los resultados por categorías son los siguientes:

**Grafica 5. CATEGORIA DEL COMPONENTE 4 RETIRO**



Fuente función pública curso MIPG

Teniendo en cuenta la implementación de la matriz GETH (gestión estratégica de talento humano) se pudo determinar que la calificación total obtenida es de un 54,2 sobre un total de 100, lo que ubica a la secretaria de gobierno en su dirección de seguridad en un Nivel Básico Operativo Alto.

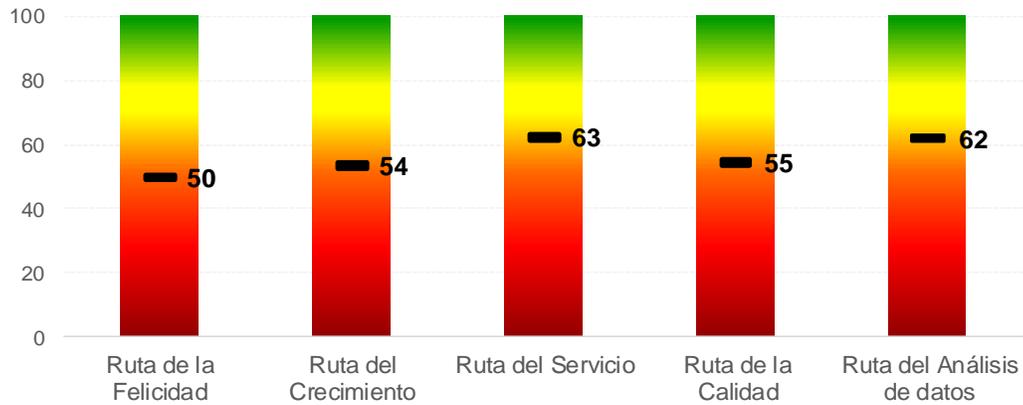
**Grafica 6. CALIFICACIÓN TOTAL**



Fuente función pública curso MIPG

De acuerdo a la calificación obtenida se determinó que la mejor dirección para trabajar es la Ruta de la felicidad, “la felicidad nos hace productivos”, se ha demostrado que cuando los trabajadores son felices en sus trabajos son más productivos, ya que al laborar en un lugar de trabajo estable, que permita tener espacios libres para desarrollar su vida personal, con posibilidades de crecer profesionalmente, donde sean escuchados y tenidos en cuenta al momento de dar opiniones objetivas o al momento de innovar y tengan incentivos, hacen que el trabajador se sienta motivado, esto se refleja en la calidad y la eficiencia de la entidad, esta ruta también se relaciona con el entorno laboral, la seguridad, salud, incentivos entre otros que permiten darle al trabajador mejores alternativas.

**Gráfica 7. CALIFICACIÓN POR RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR**



Fuente función pública curso MIPG

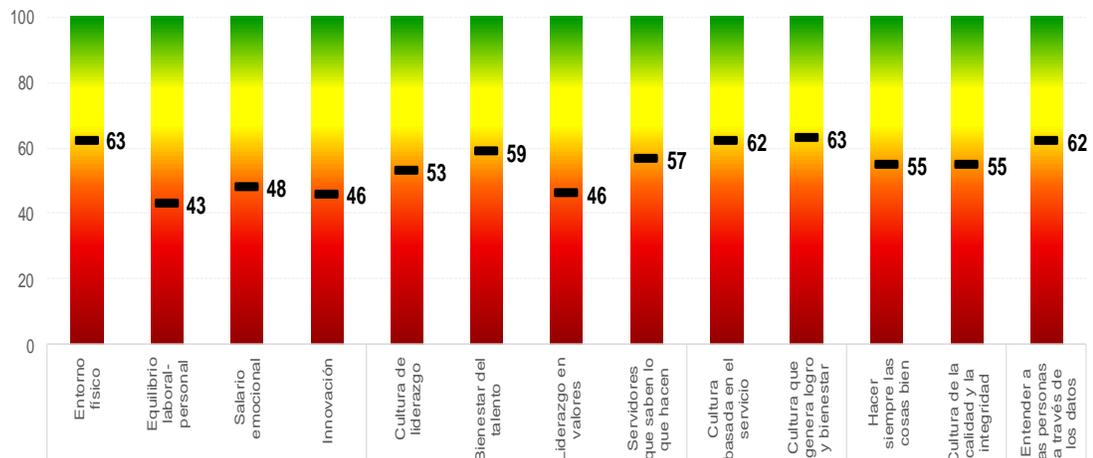
Por otro lado las sub-rutas con puntajes más bajos, que se deben tener en cuenta en el plan de acción son:

Equilibrio laboral- personal

Liderazgo en valores

Innovación

**Gráfica 8. DESAGREGACIÓN POR RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR**



Fuente Función pública curso MIPG

A continuación, se muestra el resultado por rutas:

**Grafica 9. RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR**

<b>RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR</b>			
<b>RUTA DE LA FELICIDAD</b>  <b>La felicidad nos hace productivos</b>	<b>50</b>	- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	<b>63</b>
		- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	<b>43</b>
		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	<b>48</b>
		- Ruta para generar innovación con pasión	<b>46</b>
<b>RUTA DEL CRECIMIENTO</b>  <b>Liderando talento</b>	<b>54</b>	- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	<b>53</b>
		- Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	<b>59</b>
		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	<b>46</b>
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	<b>57</b>
<b>RUTA DEL SERVICIO</b>  <b>Al servicio de los ciudadanos</b>	<b>63</b>	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	<b>62</b>
		- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	<b>63</b>
<b>RUTA DE LA CALIDAD</b>  <b>La cultura de hacer las cosas bien</b>	<b>55</b>	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	<b>55</b>
		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	<b>55</b>
<b>RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS</b>  <b>Conociendo el talento</b>	<b>62</b>	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	<b>62</b>

Fuente Función pública curso MIPG

A partir de los resultados y la determinación de la ruta se desarrolló un plan de acción para la creación de valor y mejora en los diferentes procesos respecto a los trabajadores, para que se desarrollen en un entorno laboral estable y así ejecuten las diferentes tareas y actividades de manera más satisfactoria, se desarrolló de esta manera:

# ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN DE ACUERDO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA MATRIZ GETH

Grafica 10. PLAN DE ACCIÓN



Pasos		5	6	7	8
1	Se muestra la Ruta de Creación de Valor con menor puntaje  RUTA DE LA FELICIDAD La felicidad nos hace productivos	Variables resultantes	Alternativas de mejora	Mejoras a Implementar (Incluir plazo de la implementación)	Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas
2	Seleccione en la hoja "Resultados" las SubRutas en las que haya obtenido puntajes más bajos  Subrutas con menores puntajes (máximo tres) Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio  Ruta para generar innovación con pasión  Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	implementar una ruta en la cual los funcionarios expongan sus ideas para la optimización del tiempo establecer una ruta para la generación de un área de innovación fomentar el liderazgo	implementación de las dimensiones del MIPG 2019	entrega plan de acción
3	Identifique en la hoja "Rutas Filtro" las Subrutas seleccionadas en los puntos anteriores				
4	En la hoja "Rutas Filtro", filtre las tres Subrutas seleccionadas en el paso anterior para encontrar las variables que impactan en estas rutas, e identifique las variables que son comunes	Desarrollar el programa de entorno laboral saludable en la entidad. Día del Servidor Público: Programar actividades de capacitación y jornadas de reflexión institucional dirigidas a fortalecer el sentido de pertenencia, la eficiencia, la adecuada prestación del servicio, los valores y la ética del servicio en lo público y el buen gobierno. Así mismo, adelantar actividades que exalten la labor del servidor público. Desarrollar el programa de horarios flexibles en la entidad.	es importante desarrollar el entorno laboral, mediante actividades de incorporación de todos los trabajadores en donde se formen nuevos lazos de amistad y trabajo en equipo, así como también programas de capacitación que fomenten el buen servicio y la transparencia. también es importante incorporar las opiniones de los trabajadores y establecer un cronograma para mejorar los horarios dentro de la entidad	1. establecimiento de objetivos comunes 2. aplicación de capacitaciones 3. entrega de incentivos 4. creación de una mesa de conversación en donde los trabajadores puedan breñdar nuevas ideas o mejoras 5. crear cursos en donde se desarrolle el liderazgo en pro de la entidad y de los trabajadores 6. generar evaluaciones individuales para conocer las sobre la vida personal de los trabajadores y de esta manera otorgar diferentes días de descanso	propuesta implementación plan de acción
5	De las variables encontradas, identifique aquellas en las que sería pertinente y viable iniciar mejoras en el corto plazo. Transcribalas en la columna No. 5: "Variables resultantes"				
6	Diseñe alternativas de mejora en las variables identificadas (lluvia de ideas). Si es necesario, solicite apoyo de la Dirección de Empleo Público DAFP	diseñar diferentes actividades que contribuyan a el mejor desarrollo de los trabajadores en su entorno laboral	realizar cada mes dichas actividades de integración y desarrollo laboral	desarrollo de las actividades 2019	propuesta implementación plan de acción
7	De las alternativas existentes, identifique las que va a implementar y en qué plazo las a va a realizar. Si es necesario, solicite apoyo del DAFP				
8	Evalúe la eficacia de las acciones implementadas. Este paso se realiza después de finalizar la implementación de las acciones.				
9	Recalifique la hoja de autodiagnóstico y establezca el nivel del mejoramiento efectuado	propuesta implementación	propuesta implementación	propuesta implementación	propuesta implementación

Fuente Función pública curso MIPG

## **PLAN DE ACCIÓN**

En el desarrollo del plan de acción por medio de la ruta de la felicidad, se determinó cuales sub-rutas tenían los puntajes más bajos, debido a que estas presentan mayores falencias, estas fueron, Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio, Ruta para generar innovación con pasión, Ruta para implementar un liderazgo basado en valores, teniendo en cuenta esto se realizaron alternativas de mejora, y se establecieron los plazos en que se deberían realizarse cada una de las actividades propuestas, se plantean actividades de desarrollo del personal, en donde se establecen objetivos comunes, fomentando el trabajo en equipo, también la aplicación de capacitaciones, para mantener actualizados a los trabajadores, se propuso la implementación de una comunicación abierta en donde los trabajadores puedan expresar sus ideas, de esta manera se incrementa la innovación fortaleciendo no solo al área de talento humano, sino que a toda la entidad, también fue importante la propuesta de incentivos a los funcionarios, por medio de días compensatorios, recursos monetarios u otros beneficios, esto permite que los empleados trabajen motivados y tengan tiempo para su vida personal, permitiendo que la entidad obtenga los mejores resultados, ya que desarrollan las actividades y funciones de manera más satisfactoria, en conclusión el desarrollo del plan de acción permitió determinar qué actividades fueron las más adecuadas para mejorar las falencias que se encontraron en el diagnóstico, esto con el fin de fortalecer el área de talento humano, el buen servicio, la calidad, así como el cumplimiento de las metas y objetivos.

## **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN:**

A partir de los resultados obtenidos se determinó que no se prestaba la suficiente importancia y atención a los procesos en los que los trabajadores desarrollan su entorno laboral, su tiempo libre para generar un equilibrio entre la vida laboral y personal, así como también se encontró falta de motivación e incentivo e innovación, por ello se hace una propuesta de diferentes actividades de bienestar teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción:

**Tabla 1. ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN**

<b>Bienestar social e incentivos</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Actividades a realizar</b>
Actividades recreativas	Pausas activas, celebración de fechas importantes, planes de un día
Actividades de integración	Juegos, convivencias, entre otros
Dinamicas de innovación Y Participación	Los días lunes realizar una reunión en donde se haga una lluvia de ideas y se expongan diferentes opiniones, ideas o mejoras
Capacitaciones en servicio y liderazgo	Contratar una persona capacitada que realice charlas cada 6 meses para mejorar el desarrollo de la entidad
Incentivos	Brindar incentivos como flexibilidad de horarios, elección de días libres, entre otros para el buen desarrollo personal y social
Evaluación	Una vez por semana implementar la evaluación profesional para la resolución de conflictos individuales de los trabajadores

Fuente creación propia

En la tabla anterior se establecen las categorías de las actividades del plan de acción. Se tiene en cuenta la columna actividades a realizar para dar una explicación a cada una de las categorías existentes en la tabla. De esta manera, por medio de actividades de desarrollo, capacitación, buena comunicación, se promueven las buenas relaciones, la participación y el liderazgo, fortaleciendo la innovación y motivación entre los trabajadores, fomentando el buen desarrollo de la entidad, ya que un trabajador que se encuentra a gusto dentro de su entorno trabaja de manera más eficiente, brindando así el mejor servicio y calidad, lo cual es beneficioso para el logro de las metas y objetivos, por ello es importante implementar con mayor frecuencia planes de acción que contribuyan a la mejora de las áreas que presentan mayores falencias, sobre todo cuando se habla de talento humano, debido a que son los trabajadores quienes llevan a cabo todas las tareas y funciones dentro de la entidad, gracias a este activo tan importante se obtiene un crecimiento positivo, atendiendo de la mejor manera a las quejas y reclamos por parte de la ciudadanía, brindando así la mejor satisfacción en los objetivos que tiene la entidad.

## CONCLUSIONES

En conclusión, con el desarrollo de la pasantía en la Secretaría de Gobierno de Facatativá en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, se cumplió con el apoyo a las diferentes tareas y actividades que fortalecieron los conocimientos técnicos y prácticos adquiridos a lo largo de la carrera, la adquisición de nuevas competencias y así como también se brindó apoyo al área de talento humano.

De esta forma se alcanzaron los objetivos inicialmente planteados por medio de la implementación de la matriz GETH (Gestión Estratégica del Talento Humano), estableciendo que la entidad se encuentra en un nivel básico operativo alto, así como también determino que existían falencias en cuanto a el desarrollo organizacional de los trabajadores.

Teniendo en cuenta esto se desarrolló un plan de acción, en donde se determinó cual era la mejor ruta para trabajar considerando las falencias que esta área presentaba, brindando así actividades de mejora.

Así mismo se hizo la propuesta de la implementación de los planes, en donde se plantearon actividades de integración, descanso y desarrollo, para fortalecer la comunicación, participación, liderazgo, así como la promoción de incentivos y horarios flexibles, esto para fortalecer la vida profesional y personal de los funcionarios, así como también se puede decir que, al trabajar más felices, las personas desarrollan mejor sus funciones, contribuyendo así a brindar el mejor servicio.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones se sugieren las siguientes recomendaciones:

Establecer un ambiente de comunicación abierta en donde se expresen las diferentes ideas y mejoras en pro de la entidad, teniendo en cuenta los resultados obtenidos a partir del diagnóstico se determinó que existían muchas falencias en cuanto al ambiente en que los trabajadores se desarrollaban, por ello es fundamental tener en cuenta las opiniones e ideas que pueden brindar en pro de la entidad, esto por medio de charlas en donde se pueda hablar abiertamente sobre todos y cada uno de los temas.

Realizar actividades que promuevan el trabajo en equipo, esto permite que los procesos y actividades se desarrollen de manera más eficiente, teniendo en cuenta que la mayoría de las tareas y actividades se desarrollan dentro de lugares cerrados, los trabajadores sienten más la presión y el estrés, esto hace que trabajen desmotivados afectando directamente el logro de los objetivos y las metas, cuando existen actividades de ocio en donde conviven con sus compañeros de trabajo esto fortalece tanto la comunicación como la colaboración entre los mismos.

Diseñar programas que desarrollen las habilidades de los funcionarios, para fortalecer el aprendizaje, esto con el fin de sacar el máximo provecho al crecimiento personal y profesional, ya que se van a tener en cuenta las habilidades y capacidades del personal y se van a potencializar dichas competencias, obteniendo los mejores resultados en la entidad, así como satisfacción para quien desarrolla todo su potencial.

Realizar capacitaciones para mantener el personal actualizado, esto es importante debido a que la información a medida que pasa el tiempo está en constante cambio, por ello los funcionarios tienen el deber de estar informados con los conocimientos más actuales para informar y dar solución de manera clara a las quejas y reclamos que expone la ciudadanía, lo cual fomenta la entrega de buenos resultados a la ciudadanía,

## BIBLIOGRAFIA

- (s.f.). Obtenido de Integridad: <https://conceptodefinicion.de/integridad/>
- Alles, M. (2005). *desarrollo de talento humano basado en competencias* . Obtenido de Porlotanto,unplandedesarrollodecompetenciasnopuedeserorganizadodelamismamanageraque los planes de formación en conocimientos.
- Barceló, J. C. (s.f.). *10 procesos clave en la gestión del talento*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/10-procesos-clave-en-la-gestion-del-talento/>
- Caicedo Domínguez, Y. (2011). *gestión de talento humano* . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/140605618/Autores-Del-Talento-Humano>
- Castillo, R. (s.f.). Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Desarrollo\\_del\\_capital\\_humano\\_en\\_las\\_org.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf)
- ciudadana, s. d. (12 de julio de 2018). *Directorio institucional*. Obtenido de <http://www.concejo-facatativa-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-gobierno-y-convivencia-ciudadana-mision>
- Conceptodefinicion.de, Redacción*. (2019 de Julio de 25). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- CORCINO, M. (21 de Mayo de 2013). *HABILIDADES Y DESTREZA EN UNA PERSONA*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>
- DESARROLLO. (s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/desarrollo/>
- Disciplinarios, S. C. (s.f.). *vinculación, permanencia, retiro*. Obtenido de <https://www.idiger.gov.co/documents/20182/297278/ADM-PD-08+Procedimiento+Vinculaci%C3%B3n%2C+Permanencia+y+Retiro+V1.pdf/c68eda2d-6af3-43b0-8705-e5c0ecfce4a7>.
- Dorado, R. (30 de Mayo de 2013). *Retención del personal valioso*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/30/retencion-del-personal-valioso/>
- el valor de la transparencia* . (22 de Febrero de 2016). Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/el-valor-de-la-transparencia/>
- Esteban, O. (s.f.). *Trabajo y personal* . Obtenido de indicadores de desempeño : <https://trabajoypersonal.com/indicadores-de-desempeno/>

- FABATALENTOHUMANO. (2013).  
<http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>.
- Facatativá, A. d. (2 de Abril de 2018). *Alcaldía municipal de Facatativá en Cundinamarca* . Obtenido de <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/alcaldia/funciones-y-deberes>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico .
- Huergo, P. J. (s.f.). Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- javeriana. (s.f.). Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/blogs/algomez/files/OBETIVOS1.pdf>
- Los recursos humanos*. (s.f.). Obtenido de [losrecursoshumanos.com/desarrollo-del-personal-en-las-organizaciones/](http://losrecursoshumanos.com/desarrollo-del-personal-en-las-organizaciones/)
- Madrigal, t. B. (2009). *habilidades directivas*. Obtenido de [www.FreeLibros.me](http://www.FreeLibros.me)
- Muñiz González, r. L. (2017). *Check-list para el diagnóstico empresarial:*. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=w-buDQAAQBAJ&dq=el+diagnostico+de+la+empresa+diaz+de+santos&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=w-buDQAAQBAJ&dq=el+diagnostico+de+la+empresa+diaz+de+santos&source=gbs_navlinks_s)
- normativa, s. u. (s.f.). *DECRETO 1661 DE 1991*. Obtenido de <http://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1328351>
- normativo, g. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62205>
- publica, d. a. (s.f.). Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5\\_col\\_DAFP\\_anex7.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5_col_DAFP_anex7.pdf)
- pública, f. (s.f.). *función pública* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG>
- publico, v. d. (s.f.). Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07\\_valores\\_del\\_servidor\\_publico\\_codigo\\_integridad](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07_valores_del_servidor_publico_codigo_integridad)
- republica, a. g. (2019). Obtenido de [http://www.auditoria.gov.co/Biblioteca\\_documental/PlanesAGR/PLAN\\_ESTATEGICO\\_TTHH\\_2019.pdf](http://www.auditoria.gov.co/Biblioteca_documental/PlanesAGR/PLAN_ESTATEGICO_TTHH_2019.pdf)

- salud, i. n. (s.f.). Obtenido de  
<https://www.ins.gov.co/Transparencia/SiteAssets/Paginas/planeacion/MIPG/PLAN%20ESTRATEGICO%20DE%20TALENTO%20HUMANO.pdf>
- senado, s. d. (s.f.). Obtenido de  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)
- significado de compromiso*. (s.f.). Obtenido de  
<https://www.significados.com/compromiso/>
- trabajo, m. d. (s.f.). Obtenido de  
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Abril+de+2017.pdf/1f52e341-4def-8d9c-1bee-6e693df5f2d9>
- Vásquez, a., & lara, j. (1 de Marzo de 2009). *Gestión de Talento humano* .  
Obtenido de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>
- Vidal, e. (2000). *Diagnostico organizacional*. Bogotá : Ecoe ediciones . Obtenido de Diagnostico organizacional.

## ANEXOS

### Anexo 1. CERTIFICADO REALIZACIÓN CURSO MIPG



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Verificado el aplicativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Hace constar que:

# SAMANTHA AVILA

C.C 1.070.984.637

Participó y completó con éxito el Módulo de Fundamentos Generales del  
Curso virtual del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**

Bogotá D.C., 29 de abril 2019



María del Pilar García González  
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Código: 76107787206

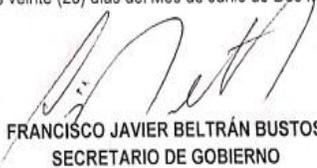
Módulos  
Curso Virtual

 Fundamentos Generales	 Talento Humano	 Direccionamiento estratégico	 Gestión con valores para resultados	 Evaluación de resultados	 Información y comunicación	 Gestión del conocimiento	 Control interno
---	--	--	---	--	--	--	---

**mipg** | modelo integrado  
de planeación  
y gestión

Fuente función pública curso MIPG 1

## Anexo 2. CARTA FINALIZACIÓN PASANTIA

	 <p>República de Colombia Departamento de Cundinamarca Alcaldía de Facatativa</p>				
<b>EL SUSCRITO SECRETARIO DE GOBIERNO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE FACATATIVÁ</b>					
<b>CERTIFICA</b>					
<p>Que la Señorita <b>SAMANTA VALENTINA AVILA FUCZ</b>, identificada con Cédula de Ciudadanía No 1.070.984.637, en calidad de estudiante de la Universidad de Cundinamarca, realizó pasantías en este despacho en el área de Planeación, con un total de seiscientos cuarenta (640) horas, desempeñando las siguientes funciones:</p>					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementación de la Ley 594 de 2000, "Ley General de Archivo"</li><li>2. Apoyo y seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</li><li>3. Servicio al Ciudadano, garantizando un servicio de conformidad con lo establecido en el "protocolo de servicio al ciudadano "</li></ol>					
<p>La presente se firma a los veinte (20) días del Mes de Junio de Dos Mil Diecinueve (2.019)</p>					
 <p><b>FRANCISCO JAVIER BELTRÁN BUSTOS</b> SECRETARIO DE GOBIERNO</p>					
<p>ANGÉLICA P. CAMACHO NOVAL</p>					
<p>Cra.3 No.5 - 68 PBX. (1) 843 9101 www.facatativa-cundinamarca.gov.co Código Postal:253051</p>	<table border="1"><tr><td>CODIGO: GAD-FR-07</td></tr><tr><td>VERSIÓN: 07</td></tr><tr><td>FECHA: 21 MARZO 2017</td></tr><tr><td>DOCUMENTO CONTROLADO</td></tr></table>	CODIGO: GAD-FR-07	VERSIÓN: 07	FECHA: 21 MARZO 2017	DOCUMENTO CONTROLADO
CODIGO: GAD-FR-07					
VERSIÓN: 07					
FECHA: 21 MARZO 2017					
DOCUMENTO CONTROLADO					