

APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO EN FORMACIÓN, BIENESTAR Y
DESARROLLO PARA COLABORADORES INTERNOS Y EN CAMPO DE EFICACIA S.A
Y EXTRAS S.A EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

DAYANNE FERNANDA PORRAS TELLEZ



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

S FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FLORIDABLANCA

2019

APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO EN FORMACIÓN, BIENESTAR
Y DESARROLLO PARA COLABORADORES INTERNOS Y EN CAMPO DE EFICACIA
S.A Y EXTRAS S.A EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

DIRECTOR DEL PROYECTO: Mg. RAUL JAIMES HERNANDEZ
PSICÓLOGO

DAYANNE FERNANDA PORRAS TELLEZ

PASANTÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE PSICÓLOGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
FLORIDABLANCA

2019

Agradecimientos

Primeramente, Deseo darle gracias a Dios, por todas las bendiciones que a lo largo de la vida he recibido, por ser mi escudo y fortaleza en cada momento del camino.

Agradezco a mi familia, porque sin su amor, apoyo y constancia este logro no sería posible.

Gracias a cada uno de ellos que con gran esfuerzo, dedicación y amor me han acompañado en este sueño que prontamente se completara.

Agradezco a cada uno de los docentes que ha brindado su conocimiento, experiencia, que han brindado su apoyo a lo largo de la carrera.

Finalmente quiero agradecer a cada una de mis compañeras, amigas y futuras colegas. Porque hemos construido este camino juntas, hemos aprendido, caído y levantado de la mano. Agradezco por su maravillosa amistad y espero este solo sea el inicio de nuevos aprendizajes, nuevas aventuras, nuevas metas y sueños por conquistar.

Tabla de Contenidos

Resumen General	6
Capítulo 1 Introducción e información general.....	8
Introducción	8
Información de la institución.....	8
Justificación.....	9
Capítulo 2 Objetivos.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Especificos.....	10
Capítulo 3 Marco Teorico.	10
Capítulo 4 Metodologia	16
Participantes	17
Instrumentos	17
Recursos	18
Procedimiento.....	18
Capítulo 5 Resultados.....	22
Capítulo 6 Discusión	28
Capítulo 7 Conclusiones.....	31
Capítulo 8 Recomendaciones	33
Listado de Referencias	34

Lista de tablas

Tabla 1. Distribucion de la Población.....	22
Tabla 2. Eventos de bienestar.....	23
Tabla 3. Nivel de satisfacción a la formación.....	26

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO EN FORMACIÓN, BIENESTAR Y DESARROLLO PARA COLABORADORES INTERNOS Y EN CAMPO DE EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

AUTOR(ES): DAYANNE FERNANDA PORRAS TELLEZ

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): RAÚL JAIMES HERNÁNDEZ

RESUMEN

En este trabajo, es posible demostrar los resultados del proceso de pasantía realizado en la empresa Eficacia y Extras SA, cuyo objetivo principal fue apoyar el proceso de Capital Humano y Desarrollo Integral que afecta las áreas de Capacitación, bienestar y desarrollo, así como Como los procesos de selección de personal. Los participantes para el capital humano fueron los colaboradores internos y en el campo de la empresa. Los resultados se obtuvieron de todos los procesos llevados a cabo, los indicadores y las evaluaciones de satisfacción realizadas a los participantes. Se concluyó que el papel del psicólogo en el área del capital humano es fundamental y contribuye significativamente al cumplimiento de los objetivos que tiene la organización, asumiendo un papel fundamental, no solo en la realización de los procesos de selección de personal, sino también en el proceso. Administración del recurso humano, logrando incluir las necesidades de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización.

PALABRAS CLAVE:

Formación, bienestar, selección, capital humano.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT FOR HUMAN CAPITAL PROCESSES IN TRAINING, WELFARE AND DEVELOPMENT FOR INTERNAL COLLABORATORS AND IN THE FIELD OF EFICA S.A AND EXTRAS S.A IN THE CITY OF BUCARAMANGA.

AUTHOR(S): DAYANNE FERNANDA PORRAS TELLEZ

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: RAÚL JAIMES HERNÁNDEZ

ABSTRACT

In this work, it is possible to demonstrate the results of the Internship process carried out in the company Eficacia y Extras S.A. Whose main purpose was to support the process of Human Capital and Integral Development impacting the areas of Training, welfare and development, as well as the processes of personnel selection. The participants for human capital were the internal collaborators and in the field of the company. The results were obtained from all the processes carried out, the indicators and the satisfaction evaluations made to the participants. It was concluded that the role of the psychologist in the area of human capital is fundamental and contributes significantly to the fulfillment of the objectives that the organization has, taking a fundamental role, not only in the realization of personnel selection processes, but also in the administration of the human resource, managing to include the needs of the collaborators with the strategic objectives of the organization.

KEYWORDS:

TRAINING, WELFARE, SELECTION, HUMAN CAPITAL

Capítulo 1

Introducción e información general

Introducción

La pasantía organizacional es una de las alternativas propuestas para obtener el título de psicología, permitiendo ser una opción llamativa para el estudiante, ya que le da la oportunidad de enfrentarse a la realidad laboral como profesional de psicología, llevando a cabo funciones propias del psicólogo organizacional. Logrando obtener experiencia para posteriormente desempeñar el rol con apropiación ya que no solo ejecutará funciones desde algún proceso específico, sino que además fortalecerá habilidades necesarias para desarrollarse como un profesional integral.

Información Institucional

Funda en la ciudad Santiago de Cali por la Dra. Liliana Estrada y Elsa Gómez. EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A es una compañía que actualmente cuenta con 35 años de experiencia brindando soluciones comerciales y suministro de personal temporal.

Es una compañía BPO, especializada en externalización de procesos de negocio, con el fin de potencializar los procesos de las unidades de negocio de cada cliente, por medio de subcontratación o externalización de servicios. Eficacia ofrece servicios integrados, brindando servicios de suministrar personal, así como administración y capacitación del mismo, mientras que Extras S.A se enfoca en el suministro de personal a los diferentes clientes. Estos servicios los brindan a través de sus tres líneas de negocio: Go to market, Retail y Talento y soluciones.

Justificación

Este proyecto de pasantía brinda a Eficacia S.A y Extras S.A un apoyo en los diferentes procesos y procedimiento desarrollados en su quehacer diario, donde por medio de algunas tareas específicas se logran cumplir objetivos importantes que aportan efectividad, satisfacción a cada servicio prestado por la compañía y cumplimiento de objetivos corporativos.

Se justifica el presente trabajo, desde su relevancia social y teórica, teniendo en cuenta que en Colombia el sector empresarial está creciendo cada día más, y que aquí es donde se genera la oportunidad del psicólogo de aportar de forma estratégica y productiva a este crecimiento. El rol que se desarrolla desde el área práctica en la organización puede acrecentar el valor del psicólogo. Así mismo, se considera significativa la participación en todas las actividades estratégicas que la organización propone, y se evidencia que se tienen las competencias y conocimientos necesarios para desempeñarlas de la manera más óptima y exitosa aportando a la organización el cumplimiento de sus objetivos. Así como, la posibilidad de generar un impacto positivo en la sociedad desde el mejoramiento de la labor en los trabajadores, buscando el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Esta propuesta de pasantía, está orientada a que el psicólogo en formación ponga en ejecución todo el conocimiento obtenido durante su periodo de aprendizaje y brinda la oportunidad para adquirir la experiencia necesaria en distintos ámbitos de la psicología organizacional, que serán de suma importancia en su desenvolvimiento en el ámbito profesional.

Capítulo 2

Objetivos

Objetivo General

- Apoyar el área de capital humano en los procesos de formación, bienestar y desarrollo para los colaboradores internos y en campo de eficacia S.A y extras S.A permitiendo el mejoramiento continuo en la ciudad de Bucaramanga.

Objetivos Específicos

- Impactar positivamente la calidad de vida de los trabajadores por medio de actividades de bienestar que aporten a su desarrollo personal y profesional.
- Vincular al personal idóneo a la compañía por medio de procesos de reclutamiento y selección de calidad, acordes a los objetivos de la organización y que eviten realizar reproceso.
- Potencializar las capacidades y conocimientos de los colaboradores por medio de formaciones enfocadas al ser y al hacer que permitan aportar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Capítulo 3

Marco teórico

Toda organización o empresa es un sistema, dinámico, que cuenta con modelos abiertos y así como lo propone, Álvarez (2018) refiere que todo sistema está compuesto por subsistemas, siendo estos los que forman el todo y operan de una forma compleja con interacción interna y

externa. La empresa es aquella entidad que mediante la organización de sus elementos humanos, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, proporciona la producción y transformación de productos o la prestación de servicios con el objetivo principal de satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

Reconocer los retos y desafíos que el campo organizacional presente, implica la exigencia de generar propuestas y respuestas eficientes a estas necesidades; especialmente aquellas dirigidas en mejorar las estrategias de administración del recurso humano de la compañía. Teniendo en cuenta lo propuesto por Castillo (2012) “la época de una administración de recursos humanos basada en doctrinas estáticas y poco innovadoras han quedado atrás; el actor humano cobra cada vez más importancia en la organización moderna por lo que la gestión de los procesos que rigen su adecuada administración es digna de ser tratada con la importancia que merece” (p.5).

Uno de los grandes retos que las organizaciones modernas presentan además de suplir las necesidades económicas de los empleados, es suplir aspectos relacionados con las emociones del trabajador teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas, conocimientos e incluso a sus familias, buscando así la permanencia del colaborador en la compañía lo cual a la vez minimiza la rotación de personal y los gastos administrativos que se dan en procesos de selección y capacitación de personal nuevo, Delgado (2014). Por este motivo, resulta necesario para toda organización conocer las fortalezas y oportunidades con las que cuenta, incluyendo y considerando los intereses que los empleados manifiestan.

Es así, como se considera que para lograr un adecuado conocimiento de las posibilidades que posee la compañía y del estado de las personas en las organizaciones se requiere de la administración del capital humano. Para esto, un gran número de compañías cuentan con un área que se enfoca en brindar soluciones y estrategias de administración del activo más valioso de la organización – sus empleados – en una manera estratégica y coherente. Álvarez (2018). Siendo esta área de gran importancia para el desarrollo y bienestar de los trabajadores, y retomando lo planteado por Tejedo-Romero (2016) afirma que el capital humano, procura abordar; “la gestión a través de una política responsable que evite la discriminación y fomente la igualdad, la participación y aprendizaje de sus empleados, con lo que les ayudará a captar trabajadores cualificados, b) la salud y seguridad en el lugar de trabajo intentando adoptar criterios de seguridad y salud a la hora de seleccionar a sus proveedores y fijar así las condiciones de contratación, c) la adaptación al cambio ante los procesos de reestructuración procurando reducir el impacto negativo sobre su entorno próximo, sobre todo con sus trabajadores” (p. 131).

El área de capital humano, es un nuevo motor en la economía de las empresas “El capital humano en la nueva economía es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. En el sector social, este recurso adquiere características específicas que deben ser tratadas a través de modelos generales que permitan comprender el valor corporativo que representan y su función en el cumplimiento de las misiones particulares”. (Tinoco, 2011, p.206). El desarrollo organizacional se concentra esencialmente sobre el lado humano de la institución, es decir, sobre los valores, las actitudes, las relaciones y el clima organizacional, esencialmente sobre las personas, basándose en el área de capital humano y del rol que el psicólogo puede ejercer y ofrecer en la organización.

Por lo antes expuesto, se ha logrado evidenciar en la actualidad el aumento de estudios enfocados en el capital humano, cobrando mayor importancia, encaminados a hacer más eficientes los sistemas organizativos e incrementar la calidad en los procesos. Así como lo propone Linares (2013) Con una buena administración del capital humano se impulsa su rendimiento y desarrollo y permite fomentar en las personas el establecimiento de metas y objetivos que impulsen el rendimiento de la organización y estimulen su compromiso para generar progresos.

Ahora bien, se plantea El rol del psicólogo organizacional Según Carlos (2010), como el ejecutor y encargado de desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional, con una visión holística que le permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de las personas, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del capital humano. De igual forma, podemos afirmar que “son múltiples los campos de acción configurados para el psicólogo organizacional: análisis de puestos, selección, formación, evaluación, condiciones de trabajo, inducción, comunicación, salud ocupacional, motivación, construcción del bienestar y clima laboral” (Orozco Rincón,2013,p.412), entre otras tantas funciones que se enmarcan en este contexto en donde la psicología organizacional se circunscribe también al campo de la gestión de los recursos de la organización uno de los más importantes el recurso humano, por tal motivo el rol del psicólogo en la organización se asimila al de un gestor con conocimientos y competencias multidisciplinarios.

Por consiguiente, la labor del psicólogo organizacional ha sido fundamental en este proceso y para el desarrollo de las compañías a nivel mundial, gracias a la trascendencia de la visión totalizadora de la persona. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación,

intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones. La labor del psicólogo organizacional es muy importante ya que entre sus principales objetivos “está el encargarse bienestar del capital humano de la organización, mostrándose siempre atento al comportamiento y actitudes de las personas, a partir de esto el psicólogo analiza cual es la cultura organizacional, es decir, los valores, las costumbres, y las reglas que conforman la mentalidad que tiene la organización y que la hace ser diferente de las demás, analizando y proponiendo como mejorarla” (Orozco-Rincón, 2013p.50).

Uno de las tareas más importantes que el psicólogo organizacional desarrolla es la formación y bienestar de los trabajadores, por esto se considera de gran importancia abordarlos y desarrollarlos a continuación. Para iniciar, se plantea exponer la importancia de la formación en el ámbito laboral. La capacitación de personal es considerada como una estrategia de la organización para el desarrollo de sus empleados y de la organización como tal, es decir, es un desarrollo dual. Retomando lo planteado por Álvarez (2018) “La función del área de Talento Humano en el proceso de capacitación es imprescindible, ya que es el área de la empresa que debe ejercer de nexo entre la capacitación y el empleado. Por ende, una de las funciones del Psicólogo Organizacional en esta sección consiste en realizar una extensa gama de actividades que permitan el logro de este proceso” (pp.84). Estas actividades pueden ir desde los diagnósticos de necesidades de capacitación temáticas a desarrollar, logísticas de los eventos de capacitación que permitan una adecuada transferencia del conocimiento.

Continuando con el área de formación, Rossia (2017) se hace referencia a la transferencia de conocimiento como un proceso por el cual el conocimiento se difunde unidireccionalmente de académicos a las partes interesadas externas, que se benefician al usar dicho conocimiento para

sus propios objetivos. Se ha encontrado que la transferencia de conocimiento requiere compromiso por parte de la organización, así como la alineación colaborativa entre los empleadores y empleados. Finalmente, es importante concluir que una línea indispensable en todo este proceso de formación es la motivación, propone Delgado Pardo (2014) esto garantiza que el talento humano cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para optimizar sus labores y profesionalizarlas dentro de la organización, de igual forma reconocer los logros es una recompensa al cumplimiento de metas y compromiso, este reconocimiento debe ser público y tangible por medio de diplomas, viajes, cuadro de honor y/o obsequios.

Ahora bien, se considera apropiado abordar el tema de bienestar. El bienestar laboral es aquel grado óptimo de satisfacción del trabajador, es considerado como un estado dinámico de la mente que se manifiesta conductualmente y que se caracteriza por las necesidades y las expectativas del trabajador (Restrepo & López, 2013). Se ha considerado como una meta dentro de la organización, y así como lo propone Gómez (2015) el bienestar laboral es un indicador positivo de las diferentes acciones tomadas en la organización con el fin de hacer que la experiencia obtenida por el trabajador en la compañía fomente su buen desempeño y permita lograr mejores resultados. Congruente con esto se considera que “el bienestar laboral de los empleados refleja el compromiso y lealtad que estos tienen con la empresa” (Santiago, 2013, p.25). Es por este motivo que se considera de gran importancia impactar de forma significativa en el bienestar personal y profesional de los colaboradores por medio de diversas actividades que integren y agreguen valor. Finalmente, Cabe resaltar lo propuesto por Vélez y Mayorga (2015) quienes consideraron que los aspectos de bienestar y salud laboral permitían valorar la eficacia de los empleados, ya que la calidad de vida laboral y el estado de salud repercute de forma directa en su desempeño laboral.

Por otra parte, una de las tareas más importantes para los psicólogos es el proceso de selección y reclutamiento definido como:

“El reclutamiento y la selección de recursos humanos deben ser considerados como dos fases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización. Si el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamar la atención, de incrementar la entrada y, por lo tanto, una actividad positiva de invitación, la selección es una actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por lo tanto, de restringirla.” (Chiavenato, 2007 p.169).

De este modo, Montoya (2016) plantea de vital importancia este proceso para la compañía debido a que las personas que ingresan en la compañía tendrán un impacto significativo dentro de la organización, ellas se integraran a una cultura organizacional definida y activa por los demás colaboradores y donde las personas nuevas que ingresen deben poder adaptarse a esta para poder sentirse motivados y apoyado en la ejecución de sus tareas y labores.

Capítulo 4

Metodología

Participantes:

Se contó con la participación de 480 colaboradores en campo y 60 colaboradores internos quienes fueron impactados desde el proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo de Capital Humano.

Instrumentos:

En la descripción de los instrumentos se encuentran todos los formatos estandarizados que la compañía utiliza para medir, evaluar, verificar y hacer seguimiento a las actividades de formación, bienestar y desarrollo que se realizaron desde capital humano.

- Lista de activos personal en misión y servicio.
- Formato lista de asistencias.
- Formato evaluación de satisfacción evento de formación.
- Formato evaluación de satisfacción evento de bienestar.
- Formato transferencia de conocimiento.
- Formato evaluación de conocimiento bienvenida institucional.
- Formato relación Digitalización MTI
- Formato verificación de referencias laborales.
- Formato entrevista.
- Minuta contrato Sena.

Recursos:

Estos fueron los recursos asignados por Capital humano a la pasante de psicología, con el cuales se realizó la sistematización de los datos obtenidos como resultado de las formaciones y los eventos de bienestar en las diferentes plataformas que la compañía maneja, así como, materiales que fueron utilizados para las diversas actividades de bienestar tales como; cúmpenos, celebraciones especiales, decoraciones, bienvenidas entre otras.

- Computador y correo electrónico
- Impresora

- Materiales de papelería
- Plataformas de reclutamiento: Computrabajo, el Empleo
- Intranet
- Plataformas organizacionales: Clic TH, SIS, Thomas.

Procedimiento:

- Actividades de Bienestar:

Para la realización de las actividades de bienestar de Capital Humano lo primero fue tener conocimiento del evento: donde, cuando y como se realizaría, la cantidad de personas asistentes, que logística era necesaria para este evento, en qué horario se va a llevar a cabo etc. Con estos datos claros, se procede a realizar la E-card de invitación al evento con los datos de interés de los participantes, como hora, lugar y fecha, luego se realiza la gestión logística para llevar a cabo el evento, como cotizaciones, decoración, organización y preparación del espacio entre otros; después de terminado el evento se procede a tomar asistencia con el formato existente y evaluación de satisfacción a evento de bienestar de Capital Humano, el cual tiene como objetivo medir los diferentes ítems realizados en la actividad, como pertinencia de horario, ubicación, calidad de los refrigerios brindados, actividades programadas y ejecutadas, satisfacción de la actividad realizada, mostrando por medio de porcentajes la cobertura y satisfacción general del evento.

- Actividades de Formación:

En lo que respecta a las actividades de formación, inicialmente se realizaba la asignación del tema, desde la ciudad de Cali se enviaba la información correspondiente a la formación, presentación, materiales, actividades, y desarrollo de esta. Se realizaba una socialización directa a

la Jefe de capital humano sobre la formación. Posteriormente se preparaba el tema asignado a tratar, para finalmente realizar la capacitación; esta se iniciaba con la toma de asistencia, presentación, actividad rompe hielo, abordaje del tema, desarrollo de la formación, evaluación de transferencia de conocimiento y finalmente evaluación de satisfacción.

- Reclutamiento:

Para el proceso de reclutamiento, en una primera fase, se tenía en cuenta la apertura de la vacante y el perfil que debe tener el aspirante al cargo, de inmediato se procedía a realizar la búsqueda a través de los diferentes portales como: Computrabajo, Elempleo.com, red social Facebook y hojas de vida en físico. Las personas que se ajusten al perfil eran contactadas y citadas para la realización de entrevista, y diligenciamiento del formato de hoja de vida. Posteriormente, se escogía la terna y se realizaba verificación de referencias laborales escogiendo a la persona con el perfil idóneo para cubrir la vacante.

- Documentación de contratación:

Una vez se tiene la persona seleccionada para ocupar el cargo o vacante propuesto se realiza un registro por la plataforma Click TH. A través de esta se relaciona la persona con una Requisición o código para el cargo al cual ingresaría. Se realiza la entrega de la hoja de vida a la persona de contratación encargada quien inicia el proceso de citación a exámenes médicos y a firma de contrato. Es de suma importancia que al momento de entregar la hoja de vida esta cuente con la verificación de referencias laborales y el formato de este diligenciado en físico así como con el formato de hoja de vida.

- Codificación MTI

Para el proceso de codificación o digitalización de documento es importante puntualizar que existen dos caracterizaciones que se deben tener en cuenta al momento de realizar una relación de

los archivos que se van a enviar a digitalizar: documento Expediente y documentos varios, el primero hace referencia al expediente completo del nuevo empleado; Cuando la persona que se ha seleccionado para ocupar el cargo ya ha sido contratada y afiliada a seguridad social, sus documentos son enviados a Capital Humano nuevamente para ser codificados y enviados a digitalizar con el fin de que su expediente pueda ser ingresado a la plataforma de MTI, esta plataforma contiene todos los contratos y procesos de los empleados de Eficacia S.A y Extras S.A. El segundo contiene algún documento que se fue generando en el historial del empleado, como llamados de atención, cartas de renunciaciones, terminaciones de contrato, entrevistas de retiro, actas de descargos, otro si al contrato, etc. Cuando esta clasificación se realiza, se procede a enviar los documentos ya codificados y relacionados al encargado de digitalizarlos en la plataforma MTI.

- Celebración de Cumpleaños:

Para realizar la celebración de los cumpleaños, inicialmente, se solicitaba la relación de las personas que cumplían años en el mes, se realizaba una cartelera temática por mes, en la cual se incluían las fechas de la celebración. Cuando llegaba el día de la celebración, se le decoraba al colaborador su lugar de trabajo antes de que iniciara la jornada laboral, luego, al iniciar el día y en compañía de su equipo de trabajo se le canta el cumpleaños feliz, haciendo entrega del detalle/ obsequio que la compañía disponía, se toman fotos que posteriormente eran enviadas por una E-card de felicitación a toda la empresa por correo.

- Obsequio de cumpleaños colaboradores:

Esta es una actividad de bienestar en la cual los clientes realizan el envío de un obsequio de cumpleaños a los colaboradores que se encuentran en campo. Para esta actividad, inicialmente se realizaba el recibido de los obsequios, relación y verificación de estos pues eran enviados de Cali.

Posteriormente, se entregaba a los gestores correspondientes pues ellos eran los encargados de hacer la entrega. Posterior a la entrega se realizaba un seguimiento y recepción de los formatos de obsequios de cumpleaños junto a un registro fotográfico para finalmente, hacer un registro de los indicadores de bienestar, en el cual se valoraba el nivel de satisfacción del colaborador frente al obsequio entregado.

- **Inducción corporativa:**

La inducción es el proceso mediante el cual se transfiere toda la normatividad, historia, beneficios y demás información valiosa e importante que la persona que ingresa a la compañía debe conocer. La inducción se realizaba el primer día laboral, dividida en dos grandes partes; inicialmente se expone todo lo relacionado a la compañía, historia, misión, visión, objetivos, estructura, etc. Posteriormente se abordaban temas enfocados al rol del empleado, autocuidado, beneficios, convenios, presentación personal entre otros. En la realización de la inducción se realizaba una evaluación de conocimiento, la cual posteriormente se digitalizaba.

- **Bienvenidas Institucionales:**

Las bienvenidas institucionales son las inducciones corporativas que se brindan a los colaboradores en campo que ingresan o reingresan a la compañía, este procedimiento se realizaba al iniciar la mañana y al iniciar la tarde, y se daba inicio con una presentación del pasante y palabras de bienvenida, seguida de una breve introducción del video de inducción. Después se procedía a desarrollar la bienvenida. Al finalizar se entregaba a cada colaborador un formato de evaluación de conocimiento bienvenida institucional que ellos debían contestar, la primera parte de ese formato es una evaluación de 5 ítems puntuales acerca de la información suministrada, la segunda parte consta de una calificación que los colaboradores otorgaran según

la claridad y contenido, sobre el espacio y la pertinencia del tema, finalmente se realiza un registro en los indicadores.

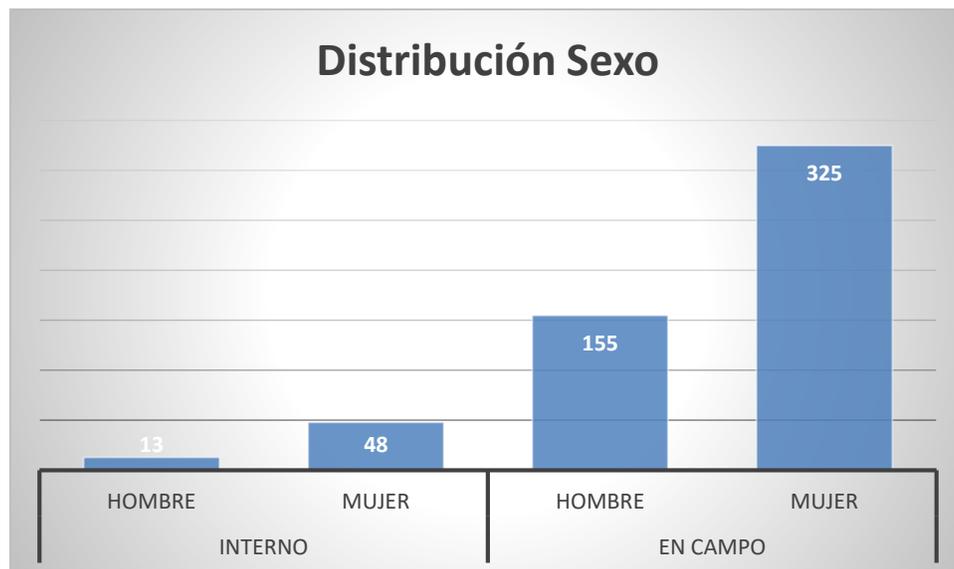
Capítulo 5

Resultados

Tabla 1. Distribución de la población atendida en función del sexo

	Sexo	Frecuencia
Interno	Hombre	13
	Mujer	48
En campo	Hombre	155
	Mujer	325

Grafica 1.

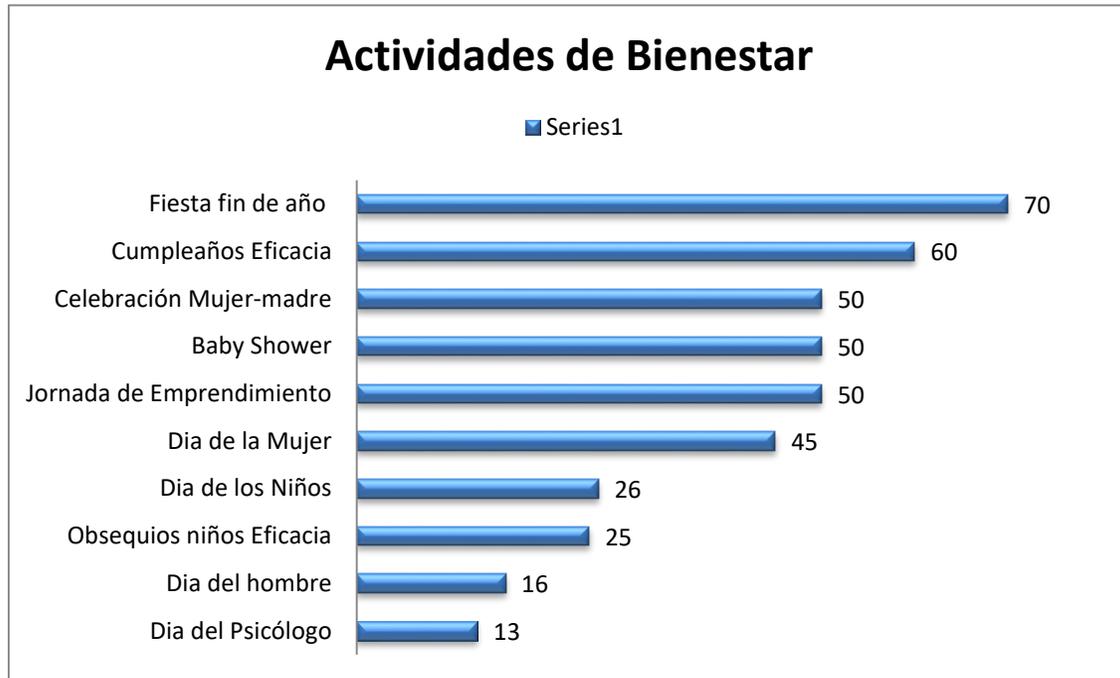


Distribución de la población en función del sexo.

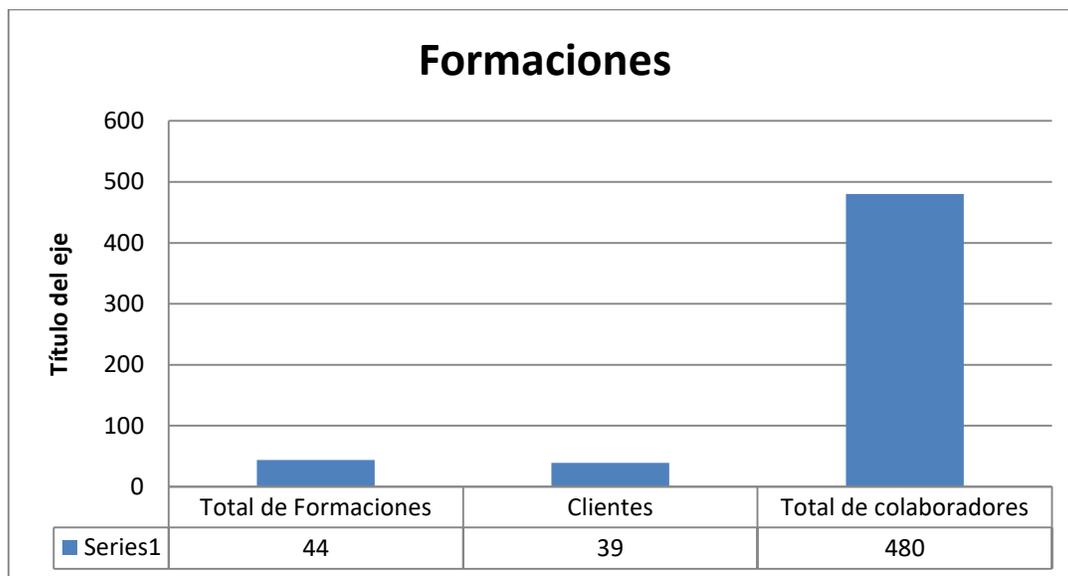
Tabla 2.

Eventos de bienestar.		
Actividad	Mes de realización	Cobertura
Cumpleaños Eficacia	Noviembre	60 personas
Día del Psicólogo	Noviembre	13 personas
Fiesta fin de año	Diciembre	70 personas
Obsequios niños Eficacia	Diciembre	25 Niños
Jornada de Emprendimiento	Enero	50 personas
Día de la Mujer	Marzo	50 personas
Día del hombre	Marzo	16 personas
Baby Shower	Marzo	50 personas
Día de los Niños	Abril	26 Niños
Celebración Mujer-madre	Mayo	50 personas

Grafica 2.

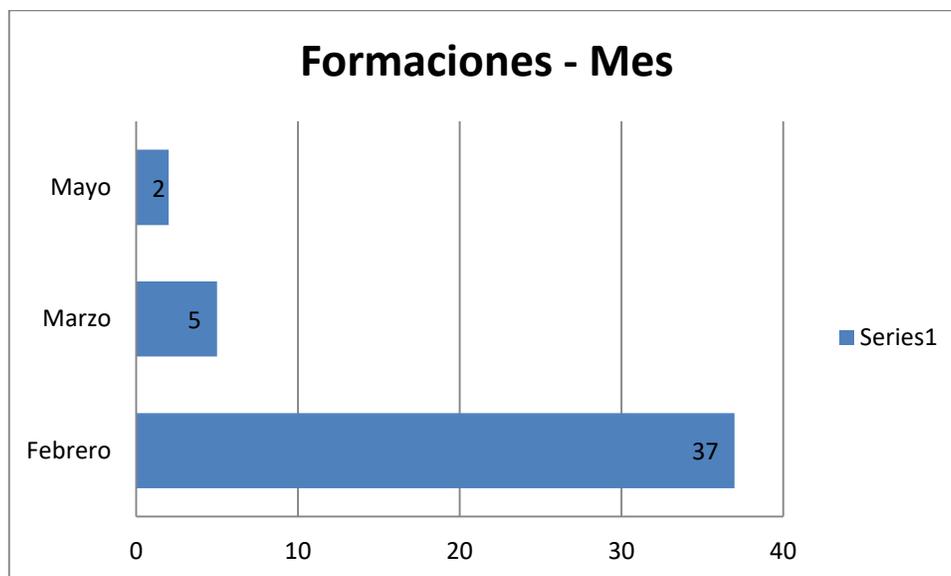


En la gráfica 2 se puede apreciar la cobertura que se logró obtener en los diversos eventos y actividades de bienestar que se desarrollaron.



Grafica 3.

En la gráfica 3 se puede apreciar el nivel de impacto que se logró tener en los colaboradores en campo. Un total de 44 formaciones que lograron impactar a 39 clientes de las líneas de Go to Market y Retail. Así mismo, se evidencia que se logró realizar la cobertura de 480 colaboradores pertenecientes a estos clientes y participes de las formaciones. Es importante resaltar que todas las formaciones trataron el tema: Automotivación.



Grafica 4.

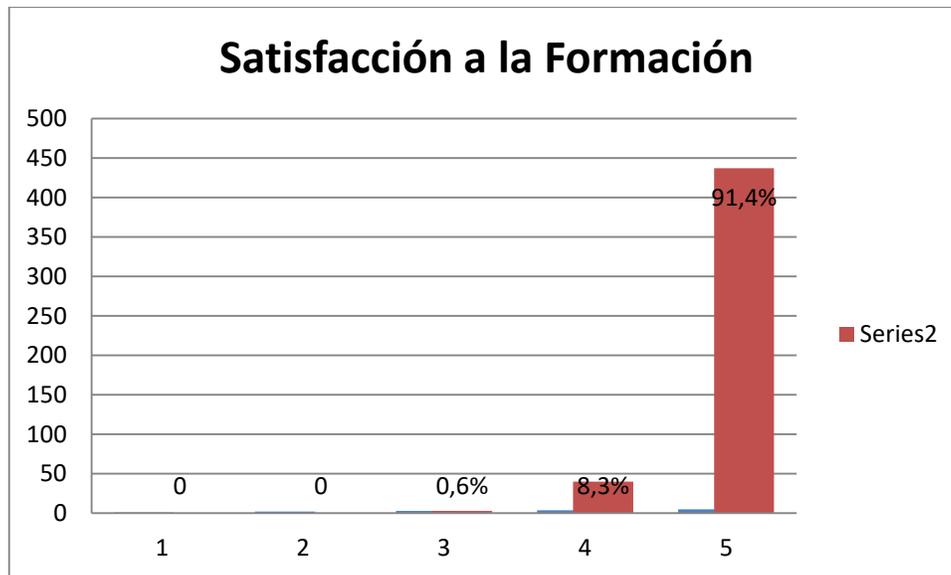
En la Grafica 4 se puede observar la distribución de las formaciones realizadas por mes, evidenciando que el mayor número de formaciones se realizaron en el mes de febrero, seguido de marzo y finalmente mayo.

Frente a la percepción de la satisfacción en las formaciones ejecutadas. A continuación, encontramos la tabla 3. En la cual se encuentran distribuidas las puntuaciones obtenidas, la clasificación inicia con 1 como el nivel de insatisfacción más bajo, continuando con 2 poco

satisfecho, 3 medianamente satisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho. Estos valores son un promedio obtenido gracias al formato de Satisfacción a la formación en el cual se realiza la valoración de la formación, del formador, de la pertinencia, espacio y duración.

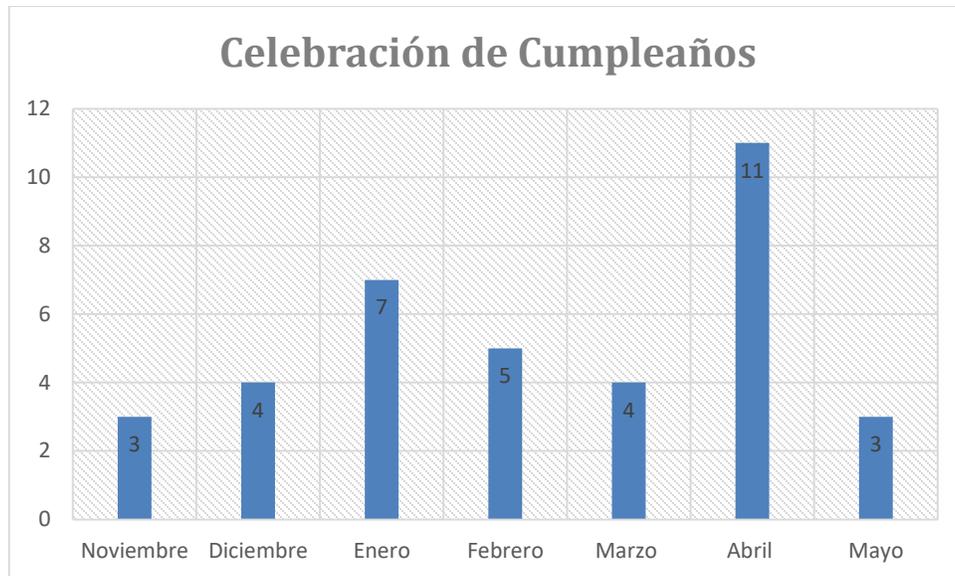
Nivel de Satisfacción	1	2	3	4	5
Frecuencia	0	0	3	40	437

Tabla 3.



Grafica 5.

En esta grafica se encuentra la valoración realizada por los colaboradores luego de la realización de la formación. Busca conocer la percepción de satisfacción frente a esta, Evaluándola de 1 a 5, siendo el 1 Insatisfecho y 5 muy satisfecho.



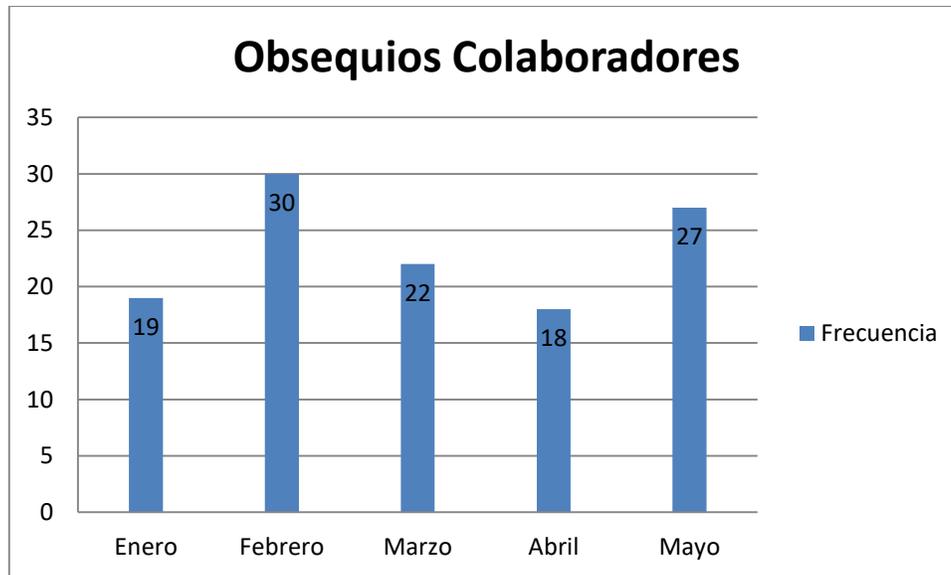
Grafica 6.

En esta grafica de demuestra la cantidad de colaboradores que cumplieron años distribuidos por los meses. Evidenciando la frecuencia.



Grafica 7.

En esta grafica se encuentran las vacantes habilitadas con las cuales se realizó un proceso de reclutamiento y selección. La frecuencia indica el número de veces que ese cargo requirió abrir proceso para hacer contratación de una persona. Se realizaron un total de 14 procesos de selección.



Grafica8.

En la Grafica 8, se logra observar una distribucion por meses, de la entrega de obsequios a los colaboradores, actividad que pertenece a bienestar.

Capítulo 6

Discusión

Durante el desarrollo de la práctica se logró evidenciar la importancia y el gran papel que tiene el profesional en la organización. Desde el desarrollo básico de actividades y procesos hasta la proposición de ideas nuevas y transformadoras basados en las necesidades evidenciadas. La labor del psicólogo organizacional es muy importante ya que entre sus principales objetivos “está el

encargarse bienestar del capital humano de la organización, mostrándose siempre atento al comportamiento y actitudes de las personas, a partir de esto el psicólogo analiza cual es la cultura organizacional, es decir, los valores, las costumbres, y las reglas que conforman la mentalidad que tiene la organización y que la hace ser diferente de las demás, analizando y proponiendo como mejorarla” (Orozco-Rincón, 2013p.50). Es decir que la experiencia fue acorde a lo planteado por Orozco.

Los resultados encontrados en cuanto al proceso de formación, concuerdan con lo propuesto por Angulo (2017) refiriéndose al conocimiento como una fuente de ventaja competitiva sostenible para la organización, un activo intangible y estratégico que brinda ventajas competitivas. En términos más prácticos, la gestión del conocimiento se considera fundamental en el valor a la competitividad y considerando lo referido por Marulanda (2013) la gestión del conocimiento es crucial para los productos y proceso de innovación y mejora, para la toma de decisiones ejecutivas, y la adaptación y renovación de la organización.

De igual manera, se observó un resultado similar al evidenciado por Álvarez (2018) en el presente trabajo se identificó que gracias a las capacitaciones se generaron fuerzas de trabajo que producen, crean e innovan, dándole un valor agregado a la empresa. Por consiguiente se dice que el conocimiento es el bien más valorizable y por lo tanto se debe ir en busca de él, lo que se logró por medio de las formaciones. Estas fuerzas de trabajo las logramos evidenciar en la ejecución de las estrategias de mercadeo que presentan los colaboradores; así mismo, en el cumplimiento de los indicadores y metas. Y con la nueva ejecución de formaciones, basadas en las necesidades y oportunidades, se busca generar ideas de innovación y prototipos viables, incentivando la

creación y producción de nuevos servicios, o el mejoramiento del mismo. Incentivando y vinculando de una forma mucho más acertada al colaborador.

En lo relativo, al proceso de reclutamiento y formación, se logró evidenciar un proceso organizado, acorde a las políticas corporativas, no excluyente. Y se considera que se difiere de lo referido por Naranjo (2012) en su estudio cuando afirmaba que “El proceso de reclutamiento y contratación que se presenta en mayor proporción es el de la recomendación, lo que denota que no es equitativo ni justo el proceso para el resto de posibles aspirantes” (p.112). En este caso, todos los procesos se realizaron de manera equitativa y justa, buscando siempre de forma objetiva la persona idónea para el perfil solicitado.

Con relación a, las actividades de bienestar desarrolladas durante la pasantía se logró constatar así, como lo propuso Gomes (2015) el bienestar laboral es un indicador que permite fomentar el buen desempeño del trabajador en la compañía y el cual es un factor significativo en el cumplimiento de resultados. Esto es conforme a lo propuesto por contreras (2013) la adecuación entre las exigencias de los cargos y las competencias de las personas, promover adecuadas relaciones interpersonales, proveer un buen salario y garantizar la salud y la seguridad física, entre otros. Todos ellos son factores relevantes que redundarán en el bienestar psicológico de los trabajadores y preservarán su salud mental, reflejando que el bienestar laboral busca integrar y equilibrar todas las cargas tanto personales como laborales del colaborador potencializando sus capacidades y de esta manera mejorando su rendimiento laboral.

Finalmente, se concluye que la revisión continua de la satisfacción laboral de los colaboradores es primordial para el bienestar de los mismos y afecta directamente el

cumplimiento de metas a nivel corporativo, es importante generar espacios que promuevan el bienestar físico y mental de los colaboradores tanto internos como externos.

Capítulo 7

Conclusiones

Como se mencionó en la introducción del presente trabajo, el desarrollo del mismo se dio con el propósito de brindar apoyo a las áreas de talento y capital humano en Eficacia S.A y Extras S.A. y sus empresas clientes desde el rol del psicólogo pasante-organizacional en los procesos de formación, bienestar, desarrollo y selección.

Para iniciar es importante destacar el rol que el área de capital humano tiene en la organización, tomando un papel fundamental no solo en la realización de procesos selección de personal, sino también en la administración del recurso humano, logrando incluir las necesidades de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización. Evidenciando muy buenos resultados en la ejecución de las distintas tareas y funciones que cada uno cumple. Esto gracias al alto nivel de compromiso con la compañía, a la cultura organizacional que se presenta, a los constantes cambios y políticas de gestión de calidad que buscan evaluar los resultados, niveles de satisfacción y puntos a mejorar para brindar soluciones prácticas y constantes.

Esta se ha relacionado positivamente con el rendimiento en la organización, el aumento de propuestas de innovación, “el proceso de transferencia de conocimiento requiere compromiso de recursos, tiempo de gestión, atención y esfuerzo y construcción colaborativa. Para hacer que la transferencia de conocimiento sea efectiva, las empresas deben aprovechar su competencia

cooperativa, entendida como la capacidad de las organizaciones de interactuar entre empresas entre la empresa focal y con los otros actores empresariales para ajustarse mutuamente a través de la confianza, la comunicación y la coordinación” (Marulanda, 2018, pp. 247). Es importante resaltar que a través de las formaciones que la compañía brinda se busca generar una expansión del conocimiento, apropiación, y aprovechamiento de los conocimientos e ideas que los empleados tienen. La transferencia de conocimiento se utiliza como una estrategia de formación que brinde escalar y dar un plus a la organización. Así como, busca alinear las necesidades de la compañía con las necesidades de los colaboradores brindando oportunidades educativas que a su vez han permitido la apertura espacios de innovación y propuestas de mejora en los diferentes procesos.

Así mismo, se concluye que el activo para la organización más importante es el humano, y cada una de las actividades propuestas, procesos, formaciones y demás tareas que se realizaron siempre se enfocaron en generar un impacto positivo y significativo que así como su propósito lo indica, se busca “transformar la vida” de cada colaborador, incentivando el bienestar, autocuidado y mejora continua de su proceso no solo laboral, si no también, personal.

Para finalizar, es importante ultimar que en el objetivo general de esta pasantía se logró desarrollar de manera satisfactoria realizando todas las actividades propuestas, llevando a cabo un acompañamiento en los diversos procesos, y evidenciando a través de los indicadores y de las evaluaciones de satisfacción que los resultados son acertados, relevantes, que se aportó al desarrollo estratégico propuesto por la organización y que el plan de trabajo establecido fue acorde a las necesidades y a propuestas de la compañía.

Capítulo 8

Recomendaciones

Antes de finalizar, se desea sugerir algunas recomendaciones en base a los resultados y las conclusiones a que se llegó luego del presente proyecto:

- Continuar realizando actividades de formación, bienestar y desarrollo ya que se ha evidenciado su impacto positivo en los resultados de la organización.
- Al psicólogo en formación que continúe se recomienda, primeramente, dar continuidad a las actividades y procesos ya establecidos por la organización. Sin embargo, se considera positivo el planteamiento de nuevas propuestas que permitan valorar aspectos antes no tenidos en cuenta como podría ser la medición del clima laboral, comunicación asertiva, métodos de aprendizaje entre otras tantas temáticas que se podrían plantear.
- Se propone realizar un cronograma de todas las actividades que se realizaran durante el periodo de pasantía, el cual permita organizar y programar fechas, espacios, recursos y logística requerida para la realización de cada una.
- Realizar formaciones con temáticas de liderazgo, dirigidas a los colaboradores administrativos de la compañía, así como, otras el abordaje de otras temáticas propuestas por ellos.
- Digitalizar los formatos actualmente utilizados (Evaluación transferencia de conocimientos, Evaluación Satisfacción a la formación), utilizando aplicaciones o redes tecnológicas que permitan hacer este proceso más fácil, ágil y amigable con el ambiente.

Listado de Referencias

- Álvarez Silva, L.A., Estrella Marín, B.M., & Rosas Baldeón, S.M. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. Podium, 33,79 0.doi:10.31095/podium.2018.33.8
- Angulo, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. Informes Psicológicos, [S.l.], v. 17, n. 1, p. 53-70. ISSN 2422-3271. Disponible en: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7350>
- Marulanda, C. (2013). ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PYMES DE COLOMBIA. Revista Gerencia tecnológica informática, Vol. 12 Núm. 33 (2013): Revista GTI . <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistagti/article/view/3551>
- Carlos, J. (2010). El psicólogo organizacional: Roles, tareas y funciones. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/el-psicologo-organizacional-roles-tareas-y-funciones.html>
- Castillo, C. (2012) DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Revista Internacional Administración & Finanzas, Vol. 10, No. 2, pp. 17-27.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Ciudad de México: México, MCgraw-hill/interamericana editores. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- Contreras, F., & Espinosa, J., & Hernández, F., & Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 30 (3), 569-590.
- del 2011-2012. *Revista Ciencia y Cuidado*, 10(2), 85 - 95.
- Delgado Pardo, J. (2014). *MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. 1-14

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12781/ENSAYO%20FINAL%20JENNY%20DELGADO%20PARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gómez Correa, M. P. (2015). Las prácticas de recursos humanos y su incidencia en el bienestar laboral de los empleados (Master's thesis, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia). Retrieved from <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/1019053215->
- Linares, M., Segredo Pérez, A y Perdomo Victoria. (2013).Capital humano, gestión académica y desarrollo Organizacional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior* 27(3):288-295.
- Marulanda, C. (2018).La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia. *Información Tecnológica*.Vol. 29(6), 245-252 (2018) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600245>
- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20.
- Naranjo Arango, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, (32), 83-114. Retrieved January 20, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005&lng=en&tlng=es.
- Orozco Rincón, E., López Ruiz, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez Gómez, B. , Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista Psicoespacios*, Vol. 7, N. 11, diciembre 2013, pp. 409-425. Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

- Restrepo Escobar, F.E. & López Velásquez, A.M. (2013), Percepciones del entorno laboral de los profesionales universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo. Cuadernos de Administración, 29(49), 55 - 63 Retrieved from: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a07>
- Rossia, F., Rosli, A. y Yip, N.(2017). Participación académica como coproducción de conocimiento e implicaciones para el impacto: evidencia de asociaciones de transferencia de conocimiento, Journal of Business Research , (80), 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296317302163>
- Santiago Ortega, R. (2013). Impacto de la gestión estratégica e integración de los recursos humanos con la planificación estratégica de la organización. Universidad del turabo escuela de negocios y empresarismo. 1 – 146. http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Centro-Estudios-Doctorales/Tesis_Doctorales/2013/RSantiago.pdf
- Tejedo-Romero, F., & Ferraz Esteves de Araujo, J. (2016). Información del Capital Humano: la generación de intangibles y la responsabilidad social. Cuadernos de Gestión, 16 (1), 125-143.
- Tinoco. (2011). aspectos generales del concepto “capital humano”. Universidad libre de Colombia, Vol. 9 • No. 14. <file:///C:/Users/ENOE/Downloads/Dialnet-AspectosGeneralesDelConceptoCapitalHumano-3697483.pdf>
- Vélez, P., & Mayorga Ayala, L. D. (2013). Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo. Revista ciencia y ciudad, Volumen 10 N° 2, ISSN 1794-9831. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4698185.pdf>