

PROGRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y BIENESTAR DE LA IPS
SIGEMA SAS.

Mónica Paola Navarro Sáenz

Supervisora de Pasantía Ps.
Sandra Roció Salamanca Velandia

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Bucaramanga

2018

PROGRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y BIENESTAR DE LA IPS
SIGEMA SAS.

Mónica Paola Navarro Sáenz

Supervisora de Pasantia Ps.
Sandra Roció Salamanca Velandia

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Bucaramanga

2018

Tabla de contenido

1. Resumen.....	5
2. Justificación.....	7
3. Objetivos.....	8
4. Contextualización de la institución.....	9
5. Fundamentación teórica.....	11
6. Metodología.....	17
7. Resultados.....	21
8. Discusión.....	27
9. Conclusiones y recomendaciones.....	29
10. Referencias bibliográficas	30
11. Anexos.....	31

Índice de anexos

Anexo 1: Formato de cumplimiento de competencias del personal.....	31
Anexo 2: Formato de hoja de vida.....	32
Anexo 3: Formato de control de asistencia.....	33
Anexo 4: Formato de hoja de respuesta de clima laboral.....	34
Anexo 5: Formato de informe individual de selección.....	35
Anexo 6: Formato de informe grupal de selección.....	36
Anexo 7: Formato de Verificación de referencias.....	37
Anexo 8: Requisición de personal.....	38
Anexo 9: Formato de solicitud de permisos.....	39
Anexo 10: Formato lista de chequeo.....	40

Agradecimientos

Infinitas gracias doy a dios nuestro padre creador, y por supuesto a la persona más importante en mi vida: mi mama Mónica Sáenz Sánchez. Quien estuvo a mi lado hasta el último día de su vida, brindándome apoyo con sus palabras llenas de amor, cariño, confianza y fuerza para superar cada obstáculo y convertir este sueño en una realidad.

Desafortunadamente hoy no tengo el privilegio de celebrar junto a ella, una de las etapas más importantes de mi vida, pero sé que si ella estuviera junto a mí, en su rostro solo se reflejaría lo mismo que en el mío, alegría, satisfacción y orgullo por alcanzar una de tantas metas que vendrán. También cabe resaltar que sin el apoyo de mi esposo Andrés Alexander Mejía, este logro no sería posible, pues su credibilidad y amor incondicional fueron mi gran motivación para seguir cada día adelante.

Finalmente de nuevo doy gracias a dios por haber puesto en mi camino a mis compañeras, con quienes compartimos momentos significativos en este largo camino, a mis docentes quienes compartieron todos sus conocimientos, y por supuesto le doy las gracias a mi supervisora Sandra Roció Salamanca, quien me acompañó en esta valiosa experiencia, depositando la confianza en mí para adquirir nuevos retos y conocimientos en mi vida profesional.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Programa de selección de personal y bienestar de la IPS SIGEMA S.A.S.

AUTOR(ES): Mónica Paola Navarro Sáenz

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Sandra Roció Salamanca Velandia

RESUMEN

En las últimas décadas la gestión del talento humano se ha convertido en una gran ventaja competitiva dentro de las organizaciones. Por tal razón las organizaciones requieren de la presencia del psicólogo para que se ejecuten estrategias basadas en el objetivo de la administración del recurso, el cual está enfocado en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar todos los procesos que fortalecen el crecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral. El ejercicio de la pasantía desarrollado en la IPS SIGEMA S.A.S tuvo como objetivo coordinar los procesos del departamento de gestión humana, con el fin de satisfacer las necesidades expuestas por la organización, el cual se desarrolló a finales del año 2017, Adquiriendo día a día competencias y habilidades específicas en el ámbito de la psicología organizacional. A continuación se realiza una breve descripción de las actividades desarrolladas acerca de los procesos de selección de personal, resaltando el ingreso de 6 colaboradores idóneos a los cargos requeridos y el apoyo al programa de bienestar en el cual se desarrollaron actividades con el fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro de la organización. Finalmente se logran suplir las necesidades del departamento de gestión humana de la IPS SIGEMA S.A.S. y se demuestra que para lograr los objetivos de una organización es importante fomentar el desarrollo del talento humano, de la manera más humana posible.

PALABRAS CLAVE:

Selección de personal, cultura organizacional, clima organizacional, IPS SIGEMA S.A.S

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: The IPS SIGEMA S.A.S personnel selection and welfare program.

AUTHOR(S): Mónica Paola Navarro Sáenz

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Sandra Roció Salamanca Velandia

ABSTRACT

In the last decades the management of human talent has become a great competitive advantage within organizations. For this reason, organizations require the presence of the psychologist who executed strategies that are based on the objective of management resource, which is focused on planning, organizing, developing, controlling all processes that strengthen the growth of culture organization and the promotion of a good working atmosphere. The developed exercise, at the end of 2017, in the internship at IPS SIGEMA S.A.S. aimed to guide the processes of the human management department, in order to meet the needs expressed by the organization. Acquiring day by day, specific competences and skills in the field of organizational psychology. The following is a brief description of the activities developed about the personnel selection processes, highlighting the entrance of six qualified collaborators for the required positions and the support to the welfare program in which activities were developed in order to improve the life quality of the collaborators within the organization. Finally, the needs of the human management department at IPS SIGEMA S.A.S. were achieved. And it is shown that in an organization objectives, it is important to promote the development of human talent, in the most possible human way.

KEYWORDS:

Personnel selection, organizational culture, organizational climate, IPS SIGEMA S.A.S

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Justificación

El departamento de gestión humana juega un papel importante dentro de la organización, pues a través de este se promueve la arquitectura organizacional que tiene en cuenta el cuidado y bienestar del personal, originando el fortalecimiento de las competencias institucionales, individuales y específicas, así mismo una cultura organizacional donde los colaboradores incorporen los valores en su día a día, para brindar un servicio con calidad y calidez a los miembros internos y externos. De igual manera la cultura organizacional se ha ido incorporando dentro de las organizaciones, donde se considerada de una manera democrática y participativa, la cual inspira confianza, compromiso, satisfacción y un buen trabajo en equipo, generando un beneficio mutuo.

En pro de apoyar lo anteriormente mencionado la IPS SIGEMA S.A.S solicitó apoyo de un estudiante que está culminando su proceso de aprendizaje y que en poco tiempo se convertirá en una profesional en psicología, con el fin de poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas en su proceso de formación, y a su vez proporcionar un ejemplo de lo que será su entorno laboral más adelante. En esta pasantía se desarrollaron actividades que componen los programas de selección de personal como lo son: el reclutamiento, entrevistas, aplicación de pruebas de conocimientos y pruebas psicotécnicas, aplicación de listas de chequeo, entre otras y el programa de bienestar: organización de actividades (evaluación de clima laboral, celebración de fechas especiales, rumbaterapias, pausas activas), complementando mi proceso de formación por medio de esta valiosa experiencia.

Objetivos

General:

- Coordinar los procesos del departamento de gestión humana de la IPS SIGEMA SAS, con el fin de satisfacer las necesidades propuestas por la organización.

Específicos:

- Realizar los procesos de Selección de Personal orientados a seleccionar al candidato que cumpla con el perfil requerido en las áreas de la organización.
- Implementar las diferentes actividades pedagógicas enfocadas al mejoramiento del bienestar psicológico, físico y social de los colaboradores.

Contextualización de la institución

La institución servicios integrales de gestión médica asistencial (Sigema S.A), surge en el año 2004 en el municipio de Floridablanca, por iniciativa de un grupo de profesionales como una institución prestadora de servicios de salud, que tiene como finalidad ofrecer a los usuarios una atención oportuna que se caracteriza por la humanización en la atención de los servicios de salud con un trato cálido, amable y respetuoso.

En el año 2012 esta institución pasa a ser una sociedad anónima simplificada, cambiando sus siglas a SIGEMA S.A.S, sin dejar su esencia en la humanización en cuanto a la prestación de los servicios, lo cual es evidente en el número de usuarios que ha logrado fidelizar bajo su enfoque de mejoramiento constante en la calidad de vida de la población.

Cabe resaltar que esta institución prestadora de servicios de salud (IPS), tiene como propósito resolver integralmente los problemas de salud que manifiesten los usuarios, haciendo énfasis en la promoción y prevención de la salud ofreciendo así el primer nivel de atención y servicios integrales como:

- Medicina General
- Odontología General
- Nutrición y dietética
- Psicología
- Salud ocupacional
- Vacunación
- Ortodoncia
- Endodoncia
- Toma de muestras: citologías cervico-uterinas.
- Toma de muestras de laboratorio clínico.

- Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Misión:

SIGEMA S.A.S. es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de nivel básico de atención que presta servicios integrales y de calidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Visión:

SIGEMA S.A.S. se proyecta como una Institución Prestadora de servicios de Salud que ofrece servicios de calidad, enfocados en la Promoción de Salud y la Prevención de la Enfermedad, con talento humano idóneo con deseo de servir a la comunidad.

Política de calidad

SIGEMA S.A.S. es una Institución Prestadora de servicios de Salud de nivel básico de atención comprometida en prestar servicios de salud en medicina general, odontología general, Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, nutrición y psicología, que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios, con calidad en la atención, talento humano idóneo, el cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes y el

compromiso permanente de la dirección para mejorar continuamente nuestros procesos.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

De acuerdo a todos los programas que se manejan en la institución de salud SIGEMA SAS, se realizará un apoyo en el departamento de gestión humana en los programas de selección de personal y bienestar, por tal razón es importante identificar ciertos términos que hoy en día tienen un alto grado de relevancia en las organizaciones, ya que forman parte de un elemento esencial en el desarrollo de las estrategias organizacionales las cuales permiten diseñar, planificar, ejecutar nuevas metas que reconozcan un nivel de crecimiento y una mejor calidad de vida laboral para los colaboradores por tal razón se abordaran los siguientes referentes conceptuales:

En primer lugar, podemos decir que el ser humano es un ser complejo, ya que posee una serie de características como lo son sus creencias, su cultura, la jerarquización acerca de sus motivaciones, la evolución biológica transformada al pasar de los años, entre otros aspectos que lo hacen ser cada día más complejo. Es decir, la complejidad que tienen sus características que lo conciben especial, como su mente, la interacción con el entorno, y sus múltiples habilidades complejas que hacen que se vuelva un ser complejo de entender para poder comprender.

Seguido a lo anteriormente mencionado (Chiavenato, I, 1998) refiere que el área de gestión humana en una organización es aquella encargada de dirigir todos los procesos vitales que tiene como foco principal la atención en las personas, y que durante muchos años los administradores de grandes empresas mostraban mayor interés en la eficiencia de la máquina para aumentar la productividad, lo cual no dio solución al problema del aumento de la eficacia de la organización; de ahí nace la solución de centrar la atención en las personas valorándolas como un recurso humano, como una ficha clave para incrementar la eficiencia y lograr los propósitos de las organizaciones.

Así mismo es indispensable mencionar que hoy en día en las organizaciones es de suma importancia el proceso de selección de personal, ya que por medio de este podemos conocer e identificar todas las competencias con las que cuenta el aspirante que quiere ser parte de la organización, según Chiavenato (2000) citado por (Naranajo Arango , 2012) refiere que “el proceso de selección no es un fin mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos”, el cual tiene unos procesos, que deben ser claramente definidos y realizarse de una manera determinada, expuestos de la siguiente manera: reclutamiento, definición del perfil, definición del método de reclutamiento, entrevista, técnica de selección, elaboración de informes e informe final.

Por otro lado González M., 2015 citado por Chiavenato 2009, conceptualiza el termino de selección de personal como un proceso en el cual se toman decisiones

y que tiene como objetivo incorporar el colaborador o los colaboradores adecuados a las necesidades de una organización. Ahora podemos decir que existen dos opciones para fundamentar el proceso de selección de personal que son: primero con base en los puestos de trabajo, se tiene como objetivo primario llenar los puestos de las vacantes de la empresa, y a su vez sumar todas las competencias individuales del candidato, para mantener un nivel adecuado de la fuerza de trabajo. Segundo el objetivo final de este proceso es incrementar el capital humano en la organización, y contar con una adecuada eficiencia sumando todas las competencias necesarias para lograr los objetivos propuestos por la organización.

En 1973 McClellano citado por (González Merino , 2014) refiere que las competencias son los predictores más eficaces del futuro en el puesto de trabajo, por tal razón hace una división de las mismas: la primera clasificación de las competencias son las habilidades las cuales son definidas como aquellas destrezas con las que cuentan las personas ,las cuales se divide en las habilidades blandas: aquellas que permiten alcanzar un buen resultado a través de múltiples caminos y las habilidades duras que hacen referencia a las acciones que se ejecutan siempre de la manera más correcta y rigurosa posible, la segunda clasificación se encuentran los conocimientos en los que resalta la importancia que tienen la información mínima acerca de su profesión y cargo a desempeñar, pues es imposible que se realice una determinada actividad, si no existe un previo conocimiento acerca de la misma, por ultimo tenemos las aptitudes que hacen

referencia aquellas capacidades cognitivas que están sumamente unidas a las innatas las cuales poseen un componente genético.

Seguido a lo anteriormente mencionado, se hace indispensable resaltar que el paso a seguir una vez realizado el proceso de selección de personal se denomina evaluación de desempeño, el cual hace referencia al procedimiento que evalúa el recurso humano en un periodo de tiempo determinado, la cual debe ser continua y contener en su elaboración, aspectos que estén relacionados con el desempeño del cargo ocupado, los alcances, las metas, los objetivos, el análisis de los objetivos del desempeño, propuestos por la organización y no debe estar compuesta por apreciaciones subjetivas de los hábitos personales, ¿ qué finalidad tiene la realización de esta evaluación? Confirmar que se dé cumplimiento a las expectativas y estándares requeridos por la organización. Una de las tantas razones que existen para dar sustento a la realización de esta evaluación es tener un motivo por el cual realizar los aumentos salariales, despido de los colaboradores y los ascensos de los mismos (Chiavenato, 2002).

Otro termino que juega un papel importante es la psicología positiva mencionada por primera vez en 1998 en el discurso dado por el presidente de la asociación American Psychological Association (APA) Martin Seligman , donde refiere que el término de psicología positiva organizacional consiste en complementar el enfoque que solamente está centrado en la solución de lo que está mal, con un enfoque

que fortalezca y construya cualidades positivas, resalte los aspectos positivos de las personas, y sugiere que sean observadas de una manera integral.

Seguido a esto Fred Luthans refiere que la psicología positiva consiste en estudiar y aplicar todos aquellos puntos fuertes que poseen las personas y las capacidades psicológicas que están visibles para ser medidas, desarrolladas y gestionadas para que el rendimiento mejore en el lugar de trabajo y con base a este criterio estaríamos hablando de una psicología positiva organizacional que favorece la protección de la salud de los colaboradores y a su vez va fortaleciendo la organización, un claro ejemplo de esta psicología positiva organizacional está reflejado en todas aquellas empresas que son líderes a nivel mundial, quienes tienen como punto estratégico mejorar todas aquellas situaciones negativas presentadas en el lugar de trabajo de sus colaboradores con el fin de aumentar la productividad, calidad y nivel de ventas (Polo-Vargas et al., 2013).

De lo anteriormente mencionado se puede afirmar que hoy en día es importante ofrecer un bienestar psicológico, social y ambiental a los colaboradores de las organizaciones ya que estos reflejan las habilidades o dificultades que amplían o reducen el desempeño laboral y el logro de los objetivos de las organizaciones, a través de una de las herramientas usadas en el campo organizacional como lo es la cultura organizacional, la cual permite modificar el aumento o disminución de la productividad y ejecutar acciones de cambios que sean necesarios para el mejoramiento continuo de las organizaciones (Segredo Pérez, 2013).

Además (Segredo Pérez, 2013) afirma que el clima organizacional es aquel que establece la manera en la cual el individuo percibe el sitio de trabajo, el rendimiento, la productividad y la satisfacción, la cual exige la calidad de su entorno y determina la forma en la que el colaborador va desarrollando diversas actividades que ayudan al cumplimiento de los propósitos de la organización, partiendo de la idea que estas organizaciones hacen referencia a sitios dinámicos y cambiantes que tienen un conjunto de interacciones y coordinaciones entre los medios, los procesos y el componente humano.

Para terminar con los referentes conceptuales que sustentan la elaboración de esta pasantía, es importante reconocer el valor que tiene el clima organizacional dentro de la organización, ya que estas no pueden actuar como sitios estáticos y poco flexibles al cambio, pues este valor organizacional hace referencia a la herramienta que realiza un diagnóstico de aquello que se puede perfeccionar o cambiar, proponiendo estrategias y acciones que logren la eficacia de las metas y propósitos que tiene la organización sin perder su rumbo (Segredo Pérez, 2011).

METODOLOGÍA

Participantes:

La muestra cubierta de este proyecto se encuentra compuesta por 35 colaboradores hombres y mujeres de las áreas asistenciales y administrativas con cargos como: auxiliar de enfermería, auxiliar de servicio al cliente, higienista oral, jefe de enfermería, médicos, odontólogos, auxiliares de odontología, nutricionista, psicólogo, ingeniero ambiental y auxiliar contable.

Instrumentos:

Programa de selección de personal:

- Pruebas de conocimientos:

Estas pruebas se diseñaron internamente por la coordinación médica para el cargo específico, la cual evalúa los conocimientos en las siguientes temáticas: Guías de Atención en pacientes de patologías, formación de

medicamentos, síntomas clínicos de patologías, dolores crónicos y conocimientos básicos de la profesión.

- Pruebas psicotécnicas:

1. Test de Wartegg:

Prueba proyectiva compuesta por 8 campos, la cual que permite conocer el rendimiento individual, el comportamiento y la toma de posición del individuo frente aspectos determinados como: personalidad, manejo de relaciones interpersonales, dinamismo, energía vital para el logro de objetivos, utilización de los procesos de análisis, asociación y síntesis, manejo de la ansiedad, comportamiento ético frente a valores, seguridad, capacidad para el trabajo en equipo, liderazgo, entre otras.

2. Manual abreviado del Cuestionario 16 PF-5:

Es un cuestionario de personalidad, compuesto por 187 preguntas que mide y da una visión amplia con la apreciación de dieciséis rasgos de primer orden (Afabilidad, Razonamiento, Estabilidad, Dominancia, Animación, Atención a las normas, Atrevimiento, Sensibilidad, Vigilancia, Abstracción, Privacidad, Aprensión, Apertura al cambio, Autosuficiencia, Perfeccionismo y Tensión). Las cinco dimensiones globales de personalidad son: Extraversión, Ansiedad, Dureza, Independencia y Auto-control.

3. Cuestionario clima laboral:

Cuestionario compuesto por ocho dimensiones, (conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad y finalmente salario) y 90 preguntas con única respuesta F o V. este cuestionario fue elaborado por la junta directiva de la IPS SIGEMA S.A.S, que mide el clima laboral dentro de una organización, diferenciando la satisfacción laboral y la motivación presente en cada colaborador y dentro de la organización.

Procedimiento:

Fases:

1. Inicialmente la psicóloga del departamento de gestión humana realizo una inducción acerca de todos los programas, procedimientos y necesidades en los cuales se requería un apoyo del practicante dentro de la organización.

2. Seguido a esto se diseñó un cronograma de actividades, las cuales se realizarían cada mes, y en horarios específicos para no interferir en sus actividades laborales, en apoyo con los jefes de cada área, y de acuerdo a los dos programas que se manejan en el departamento.

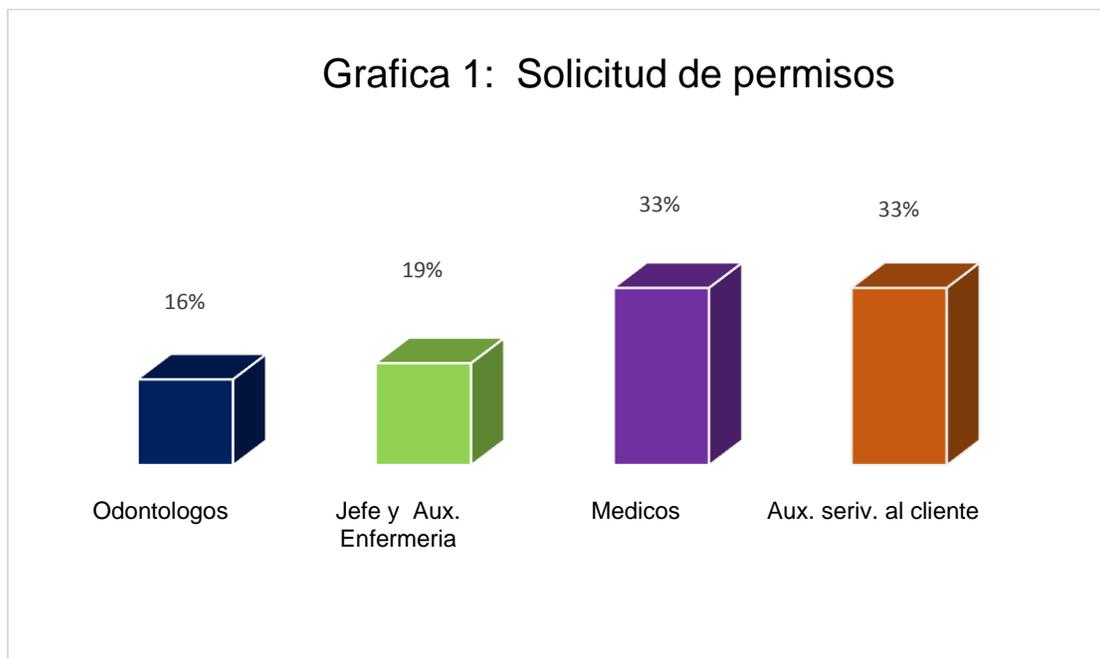
3. En cuanto al programa de selección de personal, se establecieron actividades como organización, actualización de formatos y hojas de vida, reclutamiento, entrevistas, aplicación de pruebas de conocimiento y psicotécnicas, verificación de

referencias, a los colaboradores y aspirantes a los diferentes cargos de la organización, en los cuales se recibió el requerimiento por parte de cada coordinador de las diferentes áreas.

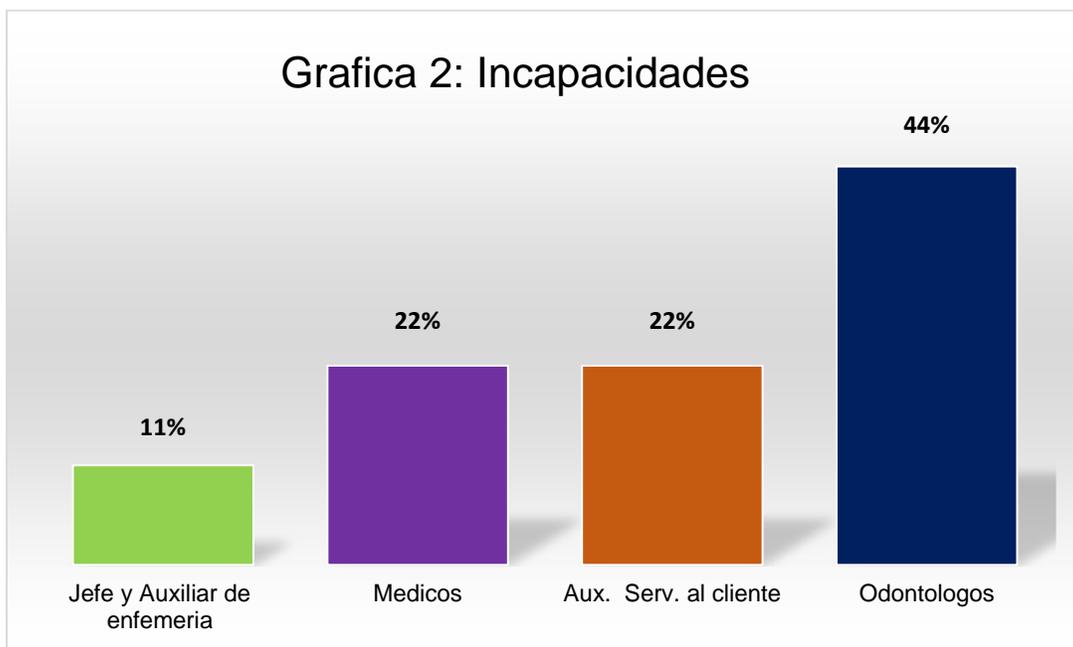
4. En el programa de bienestar se desarrollaron diversas actividades de motivación y relajación con el fin de promover y fortalecer el clima organizacional, entre ellas tenemos la organización y celebración de fechas especiales, ejecución de las pausas activas, medición del clima laboral y aplicación de listas de chequeo a los colaboradores, rumbaterapias de la IPS de las diferentes áreas.

5. Por último, se ponen en evidencia los resultados de las diferentes actividades planteadas en el cronograma de actividades de los dos programas, logrando suplir las necesidades de la organización, y mostrando los resultados obtenidos de las diferentes actividades desarrolladas.

Resultados

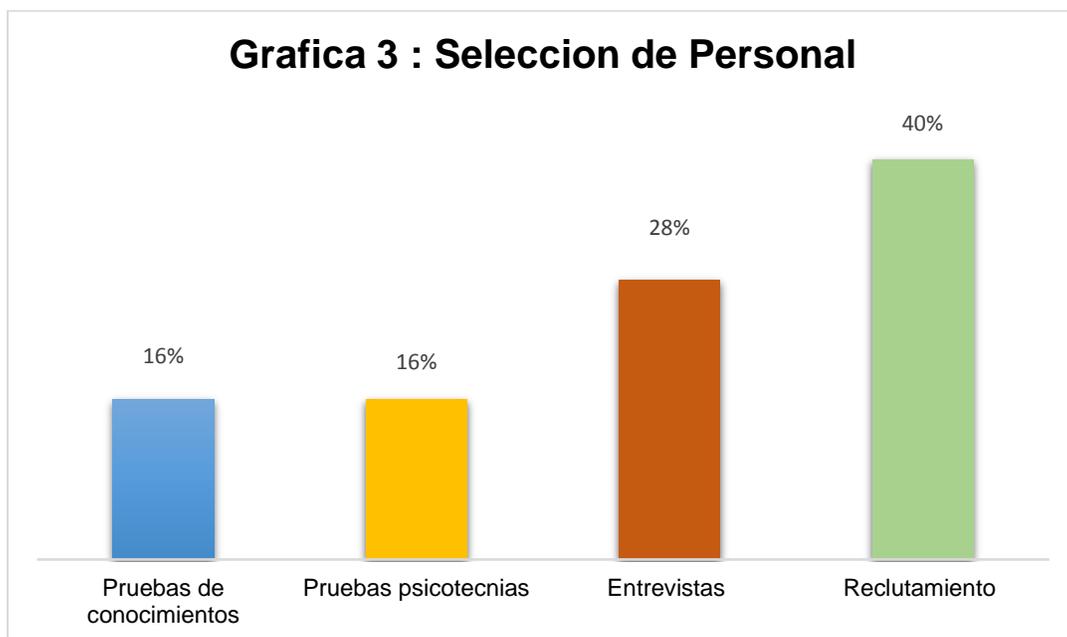


En grafica número 1 se muestra el número de solicitud de permisos presentados por los colaboradores en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero y mitad de marzo de las diferentes áreas de la organización, en total son 43 solicitud de permisos que equivalen a un 100%, donde se observó que el mayor número de solicitud de permisos estuvo en las áreas de medicina y auxiliar de servicio al cliente con un porcentaje del 33%, seguido a estas áreas tenemos la de enfermería con un porcentaje del 19% y finalmente tenemos el área de odontología que obtuvo el menor número de solicitud de permisos con un porcentaje del 16%.

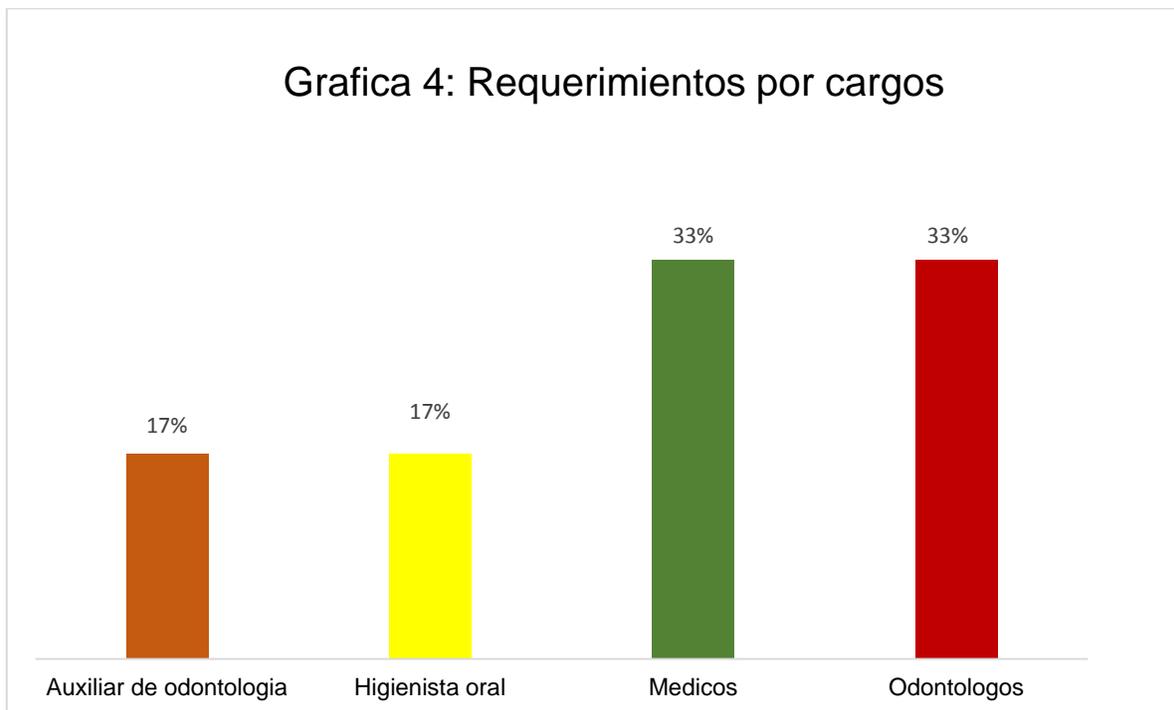


En la gráfica número 2 se muestran las incapacidades presentadas por los colaboradores en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero y

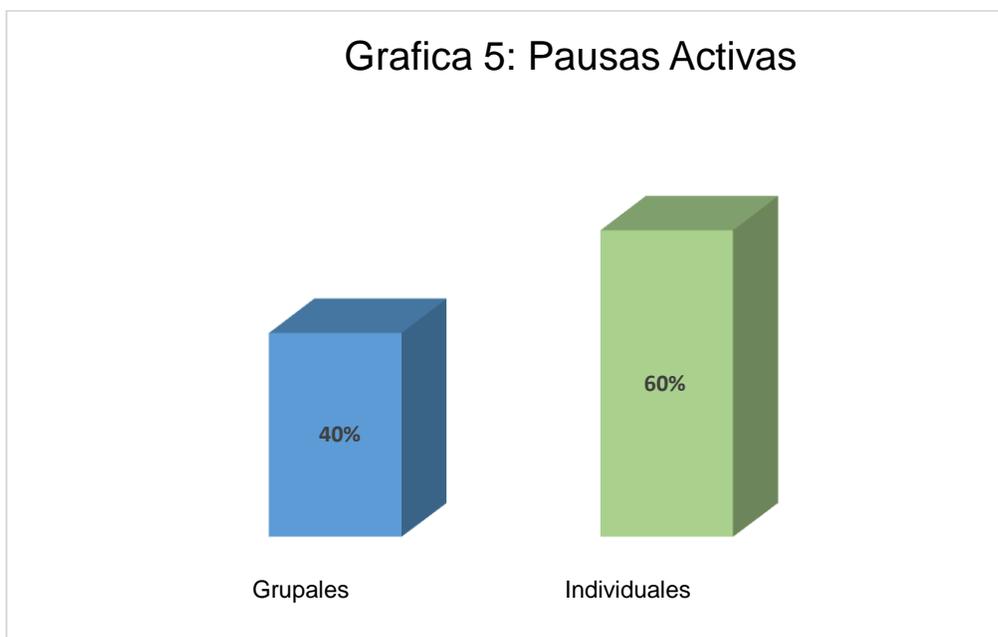
mitad de marzo, con un total de 9 incapacidades que equivalen a un 100%, el área de odontología fue la que obtuvo el mayor de incapacidades presentadas con porcentaje del 44%, seguida a esta área tenemos la de medicina y servicio al cliente con un porcentaje del 22% y finalmente el área de enfermería fue la que obtuvo el menor número de incapacidades presentadas con un porcentaje del 11%.



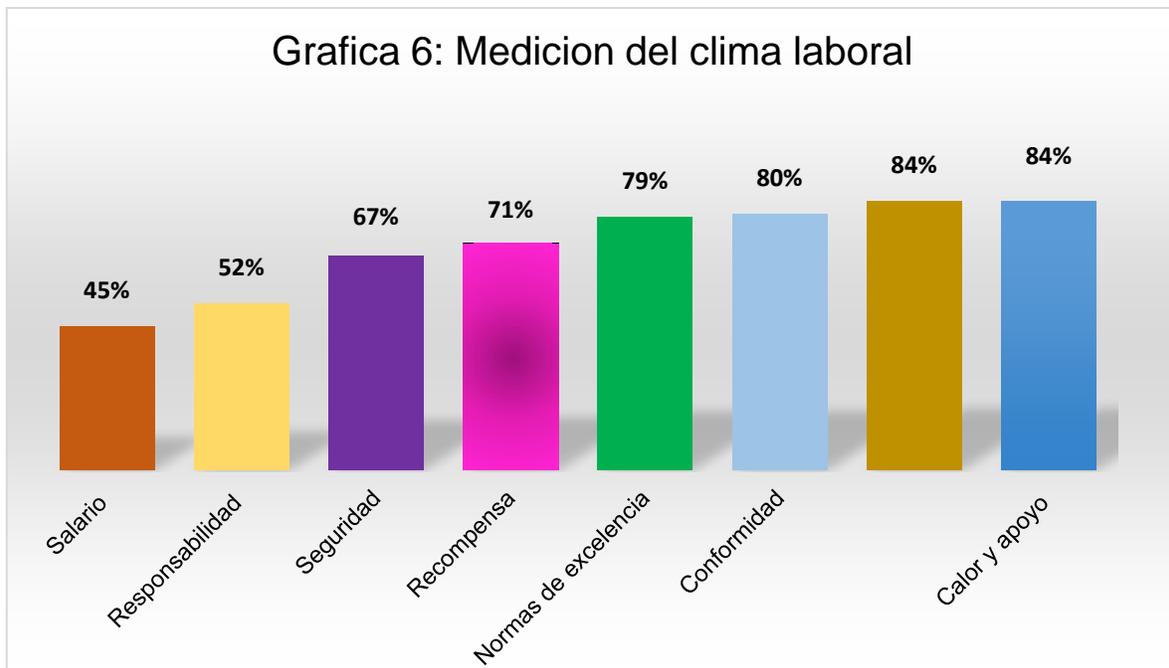
En la gráfica número tres se pueden evidenciar los resultados de las actividades del proceso de selección de personal desarrollado en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero y mitad de marzo, con un total de 125. La mayor participación en los procesos estuvo en el reclutamiento con un porcentaje del 40%, seguido a este tenemos el de entrevistas realizadas con un porcentaje del 28% y finalmente el menor número de participación estuvo en la aplicación de las pruebas de conocimientos y psicotecnias con un porcentaje del 16%.



En la gráfica número 4 se muestran el proceso de selección de personal realizado en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero y mitad de marzo, con un total de 6 aspirantes a los diferentes cargos, que equivalen a un 100%, el área de odontología fue la que obtuvo el mayor número de requerimientos de personal con porcentaje del 44%, seguida a esta área tenemos la de medicina y servicio al cliente con un porcentaje del 22% y finalmente el área que obtuvo un menor número de requerimientos de personal fue el área de enfermería con un porcentaje del 11%.



En la gráfica número cuatro, se muestran los resultados del total de las pausas activas realizadas en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero y mitad de marzo con un total de 124 pausas activas que equivalen a un 100%, estas pausas activas fueron realizada a todos los colaboradores de la IPS de las distintas áreas, las cuales se clasificaban en pausas activas individuales y pausas activas grupales. En donde se puede evidenciar que el mayor número de pausas activas realizadas fueron las individuales con un porcentaje del 60% y finalmente las pausas activas grupales con un porcentaje del 40%.



En la gráfica número cinco se muestran los resultados obtenidos del cuestionario del clima laboral, en donde se evaluaron ocho dimensiones a 18 colaboradores de la organización, que equivalen cada una al 100%, las dimensiones que obtuvieron los mayores porcentajes de satisfacción fueron la claridad organizacional, calor y apoyo con un porcentaje del 84% cada una, seguido a estas dimensiones tenemos la conformidad con un porcentaje del 80%, y normas de excelencia con un porcentaje de 79%, la dimensión de salario obtuvo un porcentaje de 45% y la dimensión de responsabilidad un 52%.

Discusión

Principalmente es importante resaltar que el departamento de gestión humana tiene como objetivo dirigir todos esos procesos vitales para la atención de las

personas, y se puede mencionar que los colaboradores cuentan con competencias como: saber hacer las cosas es decir, los pasos que deben seguir para la realización de distintos procedimientos, pero muchos no tienen las actitudes que se requieren para atender las necesidades de las personas, y lograr con éxito el cumplimiento de las metas de la organización .

De acuerdo con Cárdenas, Arciniegas, Barrera (2009) El clima organizacional es el “conjunto de propiedades del ambiente laboral, de percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos organizacionales y de la interacción entre características personales y organizacionales que afectan, directa o indirectamente, el comportamiento de las personas dentro de una organización. (P, 122).

En la IPS SIGEMA S.A.S se realizó la aplicación del cuestionario del clima laboral y los resultados mostraron que la satisfacción laboral no es completa, es decir que no existe un buen clima laboral dentro de la organización y que es indispensable ejecutar un plan de intervención pues las variables de salario, responsabilidad y seguridad obtuvieron una puntuación baja, lo cual evidencia la falta de satisfacción de los colaboradores con la organización.

En cuanto al nivel del cumplimiento con las actividades desarrolladas se puede afirmar que se llevaron a cabo en su totalidad, pues se cumplió con los objetivos propuestos del plan de trabajo, pero es importante ejecutar en el menor tiempo

posible un plan de intervención en cuanto a ciertos aspectos y preguntas que surgieron tales como: que está pasando con los cargos de medicina, odontología y servicio al cliente, ya que se pudo evidenciar que son los cargos con más requerimientos de personal, incapacidades y solicitud de permiso.

Finalmente es importante identificar los aspectos en los que se está fallando, ya que los resultados del clima laboral a comparación de los años anteriores no son muy buenos y por ende si existe la ausencia de satisfacción ningún colaborador va estar conforme con las normas, objetivos y metas propuestas por la organización por más que se desarrollen actividades para el crecimiento personal y laboral.

Conclusiones y recomendaciones

Durante el proceso de práctica se logró cumplir con los objetivos propuestos, el apoyo al programa de selección de personal: reclutamiento, aplicación de las pruebas de conocimientos y psicotécnicas, organización y actualización de carpetas y formatos en las hojas de vida. En cuanto al programa de bienestar: se desarrollaron de actividades como pausas activas, rumbaterapias, aplicación de listas de chequeo.

Considero que es importante implementar rondas cálidas, taller, socializaciones de temas que aporten a la organización como lo son: trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, motivación y prestación del buen servicio. Para mejorar el desarrollo de las actividades de cada colaborador y a su vez contribuir al crecimiento de la organización.

A nivel profesional es una experiencia muy grata haber compartido mi proceso de pasantía en esta organización, pues tuve la oportunidad de aprender y poner en práctica muchas habilidades comunicativas, fortalecer ciertas destrezas en cuanto a la comunicación asertiva y manejo de grupos. Finalmente me siento muy satisfecha por el trabajo realizado, pues pude obtener una visión más amplia acerca del manejo en la vida real por así decirlo de las diferentes situaciones que se presentara más adelante en mi vida profesional y que sin ningún problema poder enfrentarlas.

Referencias

Cárdenas, L., Arciniegas, Y. y Barrera, M (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of psychological research*, 2 (2), 12-127.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogota.

Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill
Vela, L. (2004). *Gestión por competencias. El reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid: ESIC Editorial.

González Merino, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. España: Altaria.

Naranjo Arango, R. (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de*. Pensamiento & gestión.

Polo-Vargas, J. D., Palacio Sañudo, J. E., De Castro Correa, A. M., Mebarak Chams, M. R., & Velilla Guárdela, J. L. (2013). *Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención*. Salud uninorte.

Segredo Pérez, A. (2011). *La gestión universitaria y el clima organizacional*. Ciencias médicas.

Segredo Pérez, A. M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Anexos

Anexo 1: formato de cumplimiento de competencias del personal.

Una vez Impreso este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION MEDICA ASISTENCIAL S.A.S.	CÓDIGO: SIG - PGH - 002
	CUMPLIMIENTO DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	FECHA: 09 - 07 - 2009 PÁGINA: 1 de 1 VERSIÓN 2.0

FECHA DE CALIFICACIÓN:		FECHA DE INGRESO:	
NOMBRES:	APELLIDOS:	CARGO:	

REQUISITO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
EDUCACION			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FORMACION			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LEGALES			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
EXPERIENCIA			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Anexo 2: formato hoja de vida laboral.

Una vez Impreso este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN MÉDICA ASISTENCIAL S.A.S.	CÓDIGO: SIG - PGH - 009 FECHA: 21 - 11 - 2017
	HOJA DE VIDA LABORAL	PÁGINA 1 de 1 VERSIÓN 3.0

DATOS PERSONALES			
Nombres		Apellidos	
Lugar y Fecha de Nacimiento		Documento Identidad	
Dirección de Residencia		Ciudad	
E-mail		Estado Civil	Teléfonos
Contacto de Emergencia		Parentesco	
Dirección		Teléfonos	

ESTUDIOS REALIZADOS
Títulos Universitarios Obtenidos (título, especialidad, universidad / institución, último año cursado)
Títulos Técnicos Obtenidos (título, especialidad, universidad / institución, último año cursado)
Cursos de Especialización completos (nombre del curso, ponencia o seminario; institución; tiempo duración)

EXPERIENCIA LABORAL
- Nombre del cargo, Empresa, Jefe Inmediato, Teléfono, Fecha, Descripción de funciones.

FECHA DE REGISTRO	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20%; text-align: center;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 20%; text-align: center;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table> </td> <td style="border: 1px solid black; width: 20%; text-align: center;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table>				<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table>				<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table>				FIRMA COLABORADOR
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table>				<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table>				<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 15px;"></td> </tr> </table>						

Anexo4: Formato hoja de respuestas clima laboral.

Una vez impreso este documento se considera COPIA NO CONTROLADA.

	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN MÉDICA ASISTENCIAL S.A.S	CODIGO: SIG-PMH-011
	HOJA DE RESPUESTA CUESTIONARIO TECLA	FECHA: 06 - 06 - 2019
	(Técnica de Evaluación de Clima Laboral)	PAGINA: 1 de 1
		VERSION: 0

FECHA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CARGO O DEPARTAMENTO	<input type="text"/>
--------------	----------------------	----------------------	----------------------	-----------------------------	----------------------

# PREGUNTA	V	F	# PREGUNTA	V	F	# PREGUNTA	V	F
1	V	F	31	V	F	61	V	F
2	V	F	32	V	F	62	V	F
3	V	F	33	V	F	63	V	F
4	V	F	34	V	F	64	V	F
5	V	F	35	V	F	65	V	F
6	V	F	36	V	F	66	V	F
7	V	F	37	V	F	67	V	F
8	V	F	38	V	F	68	V	F
9	V	F	39	V	F	69	V	F
10	V	F	40	V	F	70	V	F
11	V	F	41	V	F	71	V	F
12	V	F	42	V	F	72	V	F
13	V	F	43	V	F	73	V	F
14	V	F	44	V	F	74	V	F
15	V	F	45	V	F	75	V	F
16	V	F	46	V	F	76	V	F
17	V	F	47	V	F	77	V	F
18	V	F	48	V	F	78	V	F
19	V	F	49	V	F	79	V	F
20	V	F	50	V	F	80	V	F
21	V	F	51	V	F	81	V	F
22	V	F	52	V	F	82	V	F
23	V	F	53	V	F	83	V	F
24	V	F	54	V	F	84	V	F
25	V	F	55	V	F	85	V	F
26	V	F	56	V	F	86	V	F
27	V	F	57	V	F	87	V	F
28	V	F	58	V	F	88	V	F
29	V	F	59	V	F	89	V	F
30	V	F	60	V	F	90	V	F

Anexo 5: Formato de informe individual de selección de personal.

Una vez ingresado este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN MÉDICA ASISTENCIAL S.A.S	CÓDIGO: SIG – PSH – 014 FECHA: 21 – 09 – 2013
	INFORME INDIVIDUAL DE SELECCIÓN DE PERSONAL	PAGINA: 1 de 1 VERSIÓN: 1.0

FECHA DE EVALUACIÓN	____/____/____	No.	____
---------------------	----------------	-----	------

I. DATOS GENERALES	
NOMBRES	APELLIDOS
PROFESIÓN	CARGO AL QUE SE POSTULA

II. PRUEBAS APLICADAS	

III. RESULTADOS	

IV. CONCLUSIONES	

RESPONSABLE DEL INFORME	FIRMA
-------------------------	-------

Anexo 7: Formato de verificación de referencias.

NOMBRE DEL CANDIDATO:	
REFERENCIA # 1	
Nombre de Empresa:	Jefe Inmediato:
Cargo Desempeñado:	Tiempo Laborado:
Motivo de Retiro:	Desempeño: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Accidente o Enfermedad Laboral SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Observaciones:	
REFERENCIA # 2	
Nombre de Empresa:	Jefe Inmediato:
Cargo Desempeñado:	Tiempo Laborado:
Motivo de Retiro:	Desempeño: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Accidente o Enfermedad Laboral SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Observaciones:	

Anexo 8: formato de requisición de personal.

Una vez ingresado este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN MÉDICA ASISTENCIAL S.A.S.	CODIGO: SIG-RGH-007 FECHA: 18-07-2017
	REQUISICIÓN DE PERSONAL	PAGINA 1 de 1 VERSION 1.0

FECHA DE SOLICITUD: [][]/[][]/[][][][]	FECHA DE RECEPCIÓN: [][]/[][]/[][][][]
NOMBRE DEL SOLICITANTE: []	CARGO: []

I. INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: []	PROCESO: []
-----------------------	--------------

CLASE DE CONTRATO Término fijo <input type="checkbox"/> Obra labor <input type="checkbox"/> Prestación de servicios <input type="checkbox"/>	DEDICACIÓN LABORAL DEL EMPLEADO Tiempo completo <input type="checkbox"/> Medio tiempo <input type="checkbox"/> Tiempo parcial <input type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th colspan="3">FECHA DE INICIO</th></tr> <tr><td style="font-size: x-small;">DIA</td><td style="font-size: x-small;">MES</td><td style="font-size: x-small;">AÑO</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th colspan="3">FECHA TERMINACIÓN</th></tr> <tr><td style="font-size: x-small;">DIA</td><td style="font-size: x-small;">MES</td><td style="font-size: x-small;">AÑO</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	FECHA DE INICIO			DIA	MES	AÑO				FECHA TERMINACIÓN			DIA	MES	AÑO			
FECHA DE INICIO																				
DIA	MES	AÑO																		
FECHA TERMINACIÓN																				
DIA	MES	AÑO																		

II. INFORMACIÓN SOBRE LA VACANTE

CORRESPONDE A	MOTIVO DE LA VACANTE
1. Creación del cargo <input type="checkbox"/>	1. Renuncia del Titular <input type="checkbox"/>
2. Reemplazo Temporal <input type="checkbox"/>	2. Creación del Cargo <input type="checkbox"/>
3. Reestructuración de cargo <input type="checkbox"/>	3. Incapacidad <input type="checkbox"/>
4. Reemplazo Definitivo <input type="checkbox"/>	4. Cancelación de Contrato <input type="checkbox"/>
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REEMPLAZA: []	5. Licencia <input type="checkbox"/>
	6. Vacaciones <input type="checkbox"/>
	7. Licencia de Maternidad <input type="checkbox"/>

III. POSIBLES COLABORADORES INTERNOS CANDIDATOS AL CARGO

NOMBRE	CARGO	PROCESO

FIRMA SOLICITANTE: []	FIRMA GERENCIA: []
------------------------	---------------------

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO LÍDER DE GESTIÓN HUMANA

CANDIDATO SELECCIONADO: []	SUELDO ASIGNADO: []
FECHA CUBRIMIENTO VACANTE: [][]/[][]/[][][][]	FECHA INGRESO: [][]/[][]/[][][][]
OBSERVACIONES: []	

Anexo 9: Formato de solicitud de permiso.

Una vez ingresado este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN MÉDICA ASISTENCIAL S.A.S.	CODIGO: SIG-RGH-017
	SOLICITUD DE PERMISO LABORAL	FECHA: 13 - 07 - 2017
		PAGINA: 1 de 1 VERSION: 0.0

DATOS DEL SOLICITANTE							
FECHA DE SOLICITUD							
NOMBRE COMPLETO				CARGO			

TIPO DE PERMISO	
<input type="checkbox"/> LICENCIA DE MATERNIDAD / PATERNIDAD <input type="checkbox"/> LICENCIA GRAVE CALAMIDAD DOMESTICA <input type="checkbox"/> LICENCIA POR LUTO <input type="checkbox"/> LICENCIA ENTIERRO COMPAÑEROS <input type="checkbox"/> LICENCIA DESEMPEÑO CARGOS OFICIALES <input type="checkbox"/> LICENCIA POR VOTO	<input type="checkbox"/> LICENCIA NO REMUNERADA <input type="checkbox"/> VACACIONES <input type="checkbox"/> COMPENSATORIO <input type="checkbox"/> PERMISO <input type="checkbox"/> CITA MEDICA

TIEMPO SOLICITADO							
FECHA Y HORA DE INICIO				FECHA Y HORA DEL FINALIZACIÓN			
HORA	DD	MM	AA	HORA	DD	MM	AA
JUSTIFICACIÓN:							

TIEMPO A COMPENSAR							
FECHA Y HORA DE INICIO				FECHA Y HORA DEL FINALIZACIÓN			
HORA	DD	MM	AA	HORA	DD	MM	AA
FECHA Y HORA DE INICIO				FECHA Y HORA DEL FINALIZACIÓN			
HORA	DD	MM	AA	HORA	DD	MM	AA
FECHA Y HORA DE INICIO				FECHA Y HORA DEL FINALIZACIÓN			
HORA	DD	MM	AA	HORA	DD	MM	AA
FIRMA DEL SOLICITANTE		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO		FIRMA GERENTE			
NOTA: No se realizará ningún trámite de permiso ni licencia, si los datos están incompletos o faltan soportes para la justificación.							

Anexo 10: Formato Lista de chequeo

3	LISTA DE CHEQUEO										PÁGINA 1 DE 1															
4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE										VERSIÓN 2.1															
5																										
6	FECHA DE INSPECCIÓN							INSPECCIÓN N.º																		
7	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> </table>							<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>				
...																				
...																				
8	Registrar en cada casilla, si el colaborador cumple con el criterio evaluado: Cumple - C No Cumple - NC																									
9																										
10	N.º	NOMBRE DEL COLABORADOR	CARGO	ACCESORIOS	MANOS	CADELLA	CALZADO	UNIFORME	CARNET	SALUDO PRESEN	SALUDO TELEFON	RESULTADO	OBSERVACIONES	FIRMA COLABORADOR												
11	1											0%														
12	2											0%														
13	3											0%														
14	4											0%														
15	5											0%														
16	6											0%														
17	7											0%														
18	8											0%														
19	9											0%														
20	10											0%														
21	11											0%														
22	12											0%														
23	13											0%														
24	14											0%														
25	15											0%														
26	16											0%														
27	17											0%														
28	18											0%														
29	19											0%														
30	20											0%														
31	21											0%														
32	22											0%														
33	NOMBRE DEL RESPONSABLE • INSPECTOR			<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>							FIRMA		<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>													
34																										