



PROPUESTA DE APOYO Y COORDINACION PARA EL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DE OPEN MARKET EN LOS PROCEDIMIENTOS DE
SELECCIÓN DE PERSONAL Y CAPACITACION DE PERSONAL

OPEN MARKET

ERIKA PATRICIA MURILLO VELASQUEZ

PASANTE

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

2009



PROPUESTA DE APOYO Y COORDINACION PARA EL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DE OPEN MARKET EN LOS PROCEDIMIENTOS DE
SELECCIÓN DE PERSONAL Y CAPACITACION DE PERSONAL

OPEN MARKET

ERIKA PATRICIA MURILLO VELASQUEZ

PASANTE

ASESORA:

Mg. MARTHA PATRICIA ROMERO CARABALLO.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

2009

HOJA DE CALIFICACION DE JURADOS

Nota de Aceptación

Presidente del jurado

Jurado 1

Jurado 2

Florida, _____

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS

Dedico este nuevo logro en mi vida a todas a las personas que amo y que me acompañaron en este proceso de hacer de este reto una realidad.

Agradezco inicialmente a Dios por darme la oportunidad de estudiar la carrera que en mi adolescencia trace en mi proyecto de vida e iluminar mi camino de sabiduría y perseverancia ante las dificultades.

Estoy especialmente agradecida con mis padres Ricardo Murillo Useda y Deysy Velásquez Velásquez y por brindarme todos los medios necesarios y el apoyo incondicional lleno de amor en todos los momento de mi vida especialmente en este proceso de hacer realidad mi sueño de ser una profesional graduada en psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Agradezco a Open Market la oportunidad de permitirme realizar la pasantía profesional en su compañía y poder cumplir con este requisito para obtener mi título profesional, agradezco todas las enseñanzas que me hicieron crecer a nivel personal y profesional.

Finalmente agradezco a mi asesora la Doctora Martha Patricia Romero por la confianza, paciencia y cariño con la cual me guió durante la pasantía. Por su acompañamiento y orientación, por compartirme sus conocimientos y facilitarme cumplir los objetivos con satisfactorios resultados.

ERIKA PATRICIA MURILLO VELASQUEZ

TABLA DE CONTENIDO

1. Índice De Tablas.....	Pág. 06
2. Índice De Graficas.....	Pág. 07
3. Índice De Anexos.....	Pág. 08
4. Resumen.....	Pág. 09
5. Abstract	Pág. 10
6. Justificación Del Programa Realizado.....	Pág. 11
7. Objetivo General.....	Pág. 12
7.1 Objetivos Específicos.....	Pág. 12
8. Contextualización De La Institución.....	Pág. 13
9. Referente Conceptual.....	Pág. 17
10. Metodología.....	Pág. 24
10.1 Población.....	Pág. 24
10.1.1 Muestra.....	Pág. 24
10.2 Instrumentos.....	Pág. 24
10.3 Procedimiento.....	Pág. 24
11. Resultados.....	Pág. 26
12. Discusión.....	Pág. 36
13. Conclusiones.....	Pág. 40
14. Sugerencias Y Recomendaciones.....	Pág. 42
15. Referencias Bibliográficas.....	Pág. 43
16. Anexos.....	Pág. 44

1. **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Muestra.....Pág. 23

2. INDICE DE GRAFICAS

Grafica 1. Visitas domiciliarias.....	Pág. 26
Grafica 2. Promedio de edad... ..	Pág. 26
Grafica 3. Lugar de residencia.....	Pág. 27
Grafica 4. Estrato socioeconómico.....	Pág. 27
Grafica 5. Tipo de vivienda.....	Pág. 28
Grafica 6. Economía familiar.....	Pág.28
Grafica 7. Distribución de la vivienda.....	Pág. 29
Grafica 8 Estado general de la vivienda.....	Pág. 29
Grafica 9. Datos conyugales.....	Pág. 30
Grafica 10. Tipo de familia.....	Pág. 30
Grafica 11. Rol dentro de la familia.....	Pág. 31
Grafica 12. Número de personas con las que convive.....	Pág. 31
Grafica 13. Escolaridad.....	Pág. 32
Grafica 14. Conocimiento de Open Market.....	Pág. 32
Grafica 15. Actitud ante la visita domiciliaria.....	Pág.33
Grafica 16. Características del entorno social.....	Pág. 34
Grafica 17. Seguridad en el sector y o alrededores.....	Pág. 34

3. **INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Formato para evaluación de capacitación.....Pág.43
Anexo 2. Formato de evaluación para la asignación de la camiseta de
la excelencia.....Pág. 44
Anexo 3. Formato para solicitud de permisos.....Pág. 45

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: **PROPUESTA DE APOYO Y COORDINACION PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE OPEN MARKET EN LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CAPACITACION DE PERSONAL**

AUTOR(ES): Erika Patricia Murillo Velásquez

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Martha Patricia Romero Caraballo

RESUMEN

RESUMEN En la pasantía realizada en Open Market se desarrolló una propuesta de apoyo y coordinación para el departamento de talento humano en los procedimientos de selección, bienestar del personal de la institución y dos actividades principales como fueron capacitación de personal centrada en salud ocupacional y desarrollo humano y la elaboración del perfil sociodemográfico partiendo de visitas domiciliarias y entrevista. La capacitación de personal se coordinó teniendo cuenta las necesidades de formación, temáticas asignadas en el cronograma de capacitación nacional y recomendaciones dadas en el panorama de riesgos generado por la aseguradora de riesgos profesionales. Se coordinaron capacitaciones dadas por empresas promotoras de salud y caja de compensación. Para el desarrollo humano de los empleados se brindó formación para el fortalecimiento de las relaciones laborales e interpersonales y crecimiento personal. Basándonos en información emanada de visitas domiciliarias se elaboró el perfil sociodemográfico dando de esta forma cumplimiento a los requerimientos dados a Open Market para la obtención de la certificación estadounidense en códigos de buena conducta y seguridad en los procesos BASC. El desarrollo de las diversas actividades señaladas anteriormente como capacitación de personal, elaboración del perfil sociodemográfico e intervención en actividades de salud ocupacional, bienestar e indicadores como el de ausentismo y rotación de personal permitieron dar cumplimiento a los objetivos de la pasantía y a los requerimientos de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Selección y Capacitación de personal, Visita domiciliaria, Perfil sociodemográfico.

LABOR GRADE ABSTRACT

TITULO: SUPPORT AND COORDINATION APPROACH FOR OPEN MARKET STORE HUMAN TALENT DEPARTMEN ON STAFF SELECTION AND REQUIRED TRAINING PROCEDURES.

AUTOR(ES): Erika Patricia Murillo Velásquez

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Martha Patricia Romero Caraballo

ABSTRACT

The aim of this work at Open Market was to carry out a support and coordination approach for Human Talent Department about staff selection and welfare. Two other main activities such as staff training, based on Occupational Health – Human Development and a socio-demographic profile development based on home visits and interviews, were performed. Staff training was coordinated taking into account formation needs which were assigned at the National Training Schedule and given recommendations by Professional Risks Insurance Company and health promoters companies. A special program was established for human development, formation on labor and interpersonal relationships strengthening and personal growth improvement. Based on information obtained from home visits, a socio demographic profile was developed to compliance Open Market requirements in order to have Business Alliance for Secure Commerce (BASC) certification. Developments of these activities such as staff training, socio-demographic profile development, occupational health activities and absenteeism and staff rotation indicators, allowed compliance with project aim and company requirements.

KEY WORDS: Staff selection and training, Home Visit, Socio-demographic profile

6. JUSTIFICACION

La empresa Open Market cuenta en cada una de sus sucursales con un departamento de talento humano que vela y garantiza por el bienestar de sus empleados. En ese sentido se justificó la presencia de un profesional de psicología en la sucursal de Bucaramanga para apoyar la gestión del departamento de talento humano en dicha sucursal. Se planteó una propuesta de intervención para apoyar los procedimientos de selección de personal, administración de personal y salud ocupacional y la realización de dos actividades centrales como identificación de características socio-demográficas con base en visitas domiciliarias y lograr los objetivos del programa de capacitación de personal, a fin de fortalecer la gestión del departamento de talento humano.

Dicho fortalecimiento se ve reflejado en actividades propias del procedimiento de selección de personal que se encuentran ya represadas y tienen establecidos los parámetros de contratación, pero se hallaban faltantes algunas actividades tales como: las vistas domiciliarias, la actualización de los exámenes médicos periódicos, el reporte a tiempo de indicadores de rotación de personal, salud ocupacional, bienestar, actualización de datos y actualización de hojas de vida. En el procedimiento de capacitación de personal el fortalecimiento se ve reflejado en la planeación y ejecución de capacitaciones encaminadas a la formación y desarrollo del personal.

El trabajo realizado durante la pasantía, permitió que varios procedimientos que se adelantan en la organización se fuesen fortaleciendo a medida del desarrollo de la misma, los cuales se reflejaron en la reorganización de los parámetros de contratación, realización de visitas domiciliarias y elaboración del perfil sociodemográfico, disminución en los índices de ausentismo y rotación, actualización de los exámenes médicos periódicos, reporte a tiempo de indicadores de rotación, salud ocupacional y bienestar, actualización de datos y actualización de hojas de vida. En capacitación de personal se logró cumplir con el cronograma establecido a nivel nacional fortaleciendo la formación y desarrollo del personal.

Finalmente, la presencia del pasante de psicología permitió desde el departamento de talento humano la aplicabilidad de conocimientos propios de la psicología organizacional contribuyendo a la conservación y desarrollo de las posibilidades de los empleados y de la propia organización.

7. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión del departamento de talento humano de Open Market, en el cumplimiento de los procedimientos de selección de personal y capacitación de personal.

7.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar el procedimiento de selección de personal que tiene establecido la organización.
- Identificar las características socio - demográficas del personal de Open Market Bucaramanga a partir de las visitas domiciliarias.
- Realizar seguimiento al logro de objetivos del programa de capacitación, mediante la gestión, coordinación y apoyo para su ejecución.

8. CONTEXTUALIZACION DE LA INSTITUCION

Open Market es una entidad compuesta por 5 socios, de carácter familiar fundada el 17 de abril de 1984 en Bogotá D.C como operador logístico.

OPEN MARKET, es pionera en Colombia en el servicio especializado de: distribución urbana, almacenamiento, transporte nacional de productos y equipos, mantenimiento de cadena de frío, manejo de productos regulados y especiales, servicio de express para atención de emergencias y urgencias medico quirúrgicas denominadas código azul.

La formación de su equipo, su compromiso y excelencia, se traducen en un servicio superior. Sus profesionales en logística y su eficiente red informática garantizan exactitud en la rotación de inventarios, preparación de despachos y puntualidad en las entregas.

SUS SERVICIOS LOGISTICOS:

- Almacenamiento
- Acondicionamiento
- Distribución urbana
- Transporte nacional de productos farmacéuticos, médicos hospitalarios y de diagnóstico, cosméticos, alimentos procesados, editorial, de tecnología y de consumo masivo.

ALGUNOS DE SUS PRINCIPALES CLIENTES

Abbott	Warner lambert	Henkel de Colombia
Allergan	Whitehall	Integrar s.a.
Baxter	Wyeth	kodak Colombia
B.D.F	Cooperativa Epsifarma	L´oreal de Colombia
Boehringer Ingelheim	Mc Graw Hill	Norma

Bristol Myers	Quintiles Colombia Ltda.	Textiles Swantex
Janssen- Cilag	Bico	Wella de Colombia
Johnson & Johnson Medical	Comi	Comestibles Aldor
Novartis	Eveready de Colombia	cadbury Adams
Sanofi Synthelabo	Masterfood	3M de Colombia
Schering Plough	Fonandes	Heel Colombia Ltda.

Su estructura organizacional se basa en un direccionamiento realizado por la junta directiva, bajo responsabilidad y autoridad del gerente general el cual con un grupo administrativo gestionan las siguientes áreas: comercial, operativa, financiera, calidad, talento humano, administrativa, sistemas, seguridad y custodia, mantenimiento, servicios generales, entre otras que son los pilares para poder realizar una magnífica labor del negocio.

MISION

OPEN MARKET provee las mejores soluciones logísticas especializadas del país, a un selecto grupo de clientes, a través de procesos altamente efectivos y con sentido social.

VISION

OPEN MARKET se proyecta para el 2011 como el mejor operador logístico integral del mercadeo andino, agregando valor a la cadena de abastecimiento, desarrollando nuevos servicios y tecnologías, contribuyendo al éxito de nuestros clientes y colaboradores.

PROPOSITOS

- OPEN MARKET es una organización en constante desarrollo, atenta a las nuevas herramientas que el conocimiento y la tecnología brindan para mejorar continuamente sus servicios.
- OPEN MARKET es una organización de carácter participativo, promueve el desarrollo y capacidades del talento innato de cada uno de sus colaboradores para contar así, con el mejor equipo humano posible de mercadeo laboral, asegurando de esta manera su permanencia en el tiempo. Establecemos con todos nuestros proveedores, relaciones de largo plazo, basados en los principios de equidad, honestidad y confianza.
- OPEN MARKET se construye y desarrolla como una organización con rostro humano, basando su liderazgo en la excelencia, compromiso y competencia de todos sus colaboradores.
- OPEN MARKET se constituye como una unidad económicamente dinámica y competitiva generando unos niveles de resultados satisfactorios y suficientes, para así promover el mejoramiento de la calidad de todos sus asociados y colaboradores, como los de sus familias.
- OPEN MARKET reserva parte de sus recursos económicos para la inversión social, destinando los remanentes primero, para capitalizar la compañía y emprender nuevos frentes de desarrollo y crecimiento tecnológico y operacional, segundo, para premiar el esfuerzo, dedicación y riesgos asumidos por sus gestores e inversionistas.

PRINCIPIOS DE CALIDAD

1. ENFOQUE AL CLIENTE: nuestra organización comprende nuestras necesidades actuales y futuras, las de nuestros clientes, con miras a la satisfacción de las mismas.
2. LIDERAZGO: nuestros objetivos cooperativitos son establecidos a partir de unidades de propósito guiadas por líderes quienes propician un ambiente para su desarrollo.
3. PARTICIPACION DEL PERSONAL: nuestra gente es el principal pilar de nuestra organización y son ellos la clave esencial para el desarrollo de nuestras metas y objetivos organizacionales.

4. ENFOQUE BASADO EN PROCESO: enfocamos todos los recursos y actividades como proceso para gestionar mejor los recursos y poder controlar su desempeño eficaz.
5. GESTIÓN BASADA EN SISTEMAS: todos los procesos de la organización se encuentran interrelacionados para un mejor desempeño de la organización.
6. MEJORA CONTINUA: todos nuestros esfuerzos se encuentran en mejoramiento continuo y es un claro objetivo de la organización y de cada uno de sus colaboradores.
7. TOMA DE DECISIONES BASADAS EN HECHOS: las decisiones estratégicas de la compañía están basadas a partir del análisis de información y hechos reales.
8. RELACIONES BENEFICIOSAS CON PROVEEDORES: la organización está en permanente armonía con sus proveedores como socios comerciales y fomenta su crecimiento y desarrollo

9. REFERENTE CONCEPTUAL

La moderna gestión del talento humano y su importancia en las empresas radica en la gestión de varios aspectos organizacionales como la capacitación, la selección de personal entre otros. Este aspecto lo podemos ver reflejado en lo planteado por Chiavenato (2002) donde el talento humano es entendido como uno de los ejes centrales de intervención de la psicología organizacional, ya que la intervención del recurso humano en las organizaciones permite el crecimiento del personal y por ende mejorar la calidad laboral.

El talento humano es entendido como lo que en un puesto de trabajo aporta una persona concreta y sin ello no se podría hablar de competencia, de esta manera se puede reconocer que cada persona que llega a una organización va a desarrollar sus habilidades en un puesto de trabajo (Richino, 1996). En el mismo orden de ideas Richino (1996) menciona dos principios básicos que comprometen a las personas que trabajan y que constituyen las limitaciones fundamentales de toda organización; el primero de ellos, sugiere que “todo el mundo llega a su nivel de competencia” es decir, que el liderazgo con el que se asume la labor delimita los alcances de su desempeño. El segundo señala que “la organización o la función crece hasta el nivel que marca la capacidad de su ejecutivo principal” es decir, que teniendo en cuenta los lineamientos que demarca el líder de la empresa y los recursos que esta brinda se logra mantener el crecimiento tanto de la empresa como del personal que labora en ella.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, se puede señalar que la labor que desempeña el departamento de talento humano podría estar guiada por estos dos principios, para que los empleados puedan identificar y llegar al nivel más alto de sus capacidades integrando a las mismas la motivación de su líder, de tal forma que las empresa crezcan al nivel que se desempeñan los mismos, evidenciándose que este nivel de gestión consolida al departamento de Talento Humano como un proceso estratégico para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Richino, 1996).

Pero, ¿cómo podría un líder motivar a sus empleados y lograr que identifiquen sus capacidades y las desarrollen al máximo nivel? Los sistemas de recompensas entendidas como beneficios que la empresa pone al servicio de los empleados así como la forma de

distribuirlos son una acertada opción para desarrollar el sentido de pertenencia y motivación en los colaboradores. Sin embargo los beneficios no se traducen solo en salarios, bonificaciones, vacaciones y asensos, también otras compensaciones como seguridad en el empleo, reconocimientos por el desempeño y oportunidades de crecimiento personal y laboral son medios de motivación y fortalecimiento del recurso humano en las organizaciones para garantizar el desempeño óptimo del mismo y cumplir los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2002).

Sin embargo, para consolidar el departamento de talento humano no solo es importante la motivación que brinda el líder a sus empleados, también es fundamental que haya administración de recursos humanos que determine el conjunto de políticas y prácticas que se requieren para dirigir a los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, es decir, que hallan altos niveles de conciencia gerencial que logren el empoderamiento de los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación de desempeño y remuneración de los empleados para lograr la efectividad de los mismos.

Para el cumplimiento de los procedimientos señalados anteriormente la administración de recursos humanos debe tener la capacidad de tomar decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficacia de los empleados al proveerles el entrenamiento, el desarrollo, la motivación, y el mantenimiento que requieren para que cumplan sus objetivos personales y por ende se cumplan los objetivos organizacionales. La administración de recursos humanos es predominante en las organizaciones; sin embargo, es importante aclarar que es situacional dado que depende de la cultura y estructura de cada organización, de las características y del contexto ambiental, del negocio de la organización y de sus procesos internos y la tecnología entre otras (Chiavenato, 2002).

Según Chiavenato (2002), la gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales. El primero de ellos hace referencia a que los empleados son seres humanos dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, que tienen historias distintas, que poseen conocimientos, habilidades destrezas y capacidades que son indispensables para la adecuada administración de los recursos organizacionales, es decir que los empleados deben ser tratados como lo que son, personas, y no como meros

recursos de la organización. El segundo aspecto señala, que los empleados son activadores inteligentes de los recursos organizacionales, es decir, que son ellos quienes impulsan a la organización al dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para la constante renovación y competitividad que deben tener las organizaciones para mantenerse en un mundo cambiante y lleno de desafíos; por tal motivo los empleados deben ser entendidos como la fuente de impulso que dinamiza la organización; y no agentes pasivos, inertes y estáticos. El tercer aspecto sugiere que los empleados son socios de la organización dado que son ellos quienes cuentan con la capacidad de conducirla a la excelencia y al éxito mediante las inversiones de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso; este tipo de inversiones demanda recibir por las mismas incentivos de tipo económico, de crecimiento personal y profesional que se traduzcan en un retorno razonable que tienda a mantener la inversión y por ende la reciprocidad producto de la interacción entre empleados y organizaciones.

La aplicación de estos tres principios a las empresas genera resultados positivos en las mismas porque en la medida en que el recurso humano es alimentado con bienestar, posibilidades de crecimiento personal y profesional, reconocimientos, formación, trato justo y es entendido y tratado como una de las partes fundamentales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales se logra mantener la eficiencia y eficacia que garantiza el éxito de las empresas porque como lo señala Farrell (1998) la empresa y los trabajadores deben compartir el mismo destino ya que lo que es bueno para las empresas debería ser bueno para los empleados y a la inversa, dado que mediante este tipo de relación se pueden establecer compromisos que hacen que empleados y empresa pertenezcan a un mismo grupo para formar una sociedad exitosa.

La gestión del talento humano o administración de recursos humanos implica varias actividades necesarias para administrar el trabajo de las personas; entre ellas el reclutamiento y selección de personal. Esta actividad está compuesta por el reclutamiento en el que se implementan un conjunto de técnicas y procedimientos para atraer a los candidatos potencialmente calificados para ocupar el cargo vacante en la organización; así mismo se lleva a cabo aplicación de pruebas, entrevista psicológica, visita domiciliaria, toma de decisión, contratación e inducción (Chiavenato, 2002).

La visita domiciliaria en los procesos de selección que adelantan las organizaciones para vincular personal a las compañías es considerada una técnica de gran importancia orientada a obtener información para determinar las características y condiciones de los vacantes para conocer las opiniones, creencias, comportamientos y sentimientos de los mismos (Cáceres, Oblitas & Parra, 2001).

Así mismo, las visitas domiciliarias están guiadas a lograr una correcta indagación de aspectos importantes como la composición socio familiar, composición socioeconómica, estructuras de las casas y seguridad del sector. También se busca conocer el contexto, los lugares que rodean a la vivienda, los grupos e instituciones cercanas en las cuales participa la familia, las costumbres, las definiciones morales y de comportamiento y las relaciones familiares y sociales (González, 2003).

La visita domiciliaria es utilizada por diferentes profesionales en diferentes instituciones y para diferentes fines. Por ejemplo, pueden ser un medio para crear un perfil sociodemográfico de los empleados que integran a las organizaciones e identificar factores de riesgo que se puedan estar presentando y generar medidas preventivas ante los mismos; porque la visita domiciliaria se ha empleado como una estrategia que posibilita el diagnóstico al permitir observar a las personas en su entorno más próximo e inmediato (Hernández, Gómez & Zapata, 1996).

En el mismo orden de ideas, para las empresas es importante el acercamiento hacia sus trabajadores, conocer su entorno privado y evidenciar el perfil de los candidatos y de sus familias y evaluar si es compatible con el de la empresa. Además las visitas domiciliarias permiten confrontar y complementar la información suministrada por los aspirantes durante el proceso de selección y verificar si cumplen con los perfiles requeridos por la empresa. Esta validación del perfil consiste en identificar y vincular a aquella persona que cumpla como primera medida con características personales optimas, y que estas sean congruentes con las responsabilidades del cargo, que exprese niveles de competencia y aptitudes destacados de acuerdo a las necesidades del cargo y por último que cumplan con las expectativas de la empresa respecto al nivel de desarrollo mostrado en las pruebas y que este se pueda medir en una evaluación de desempeño. (Nash, 1995 citado por Rincón, 2000).

Partiendo de lo señalado anteriormente, la selección de personal está integrada por diferentes actividades como el reclutamiento, la entrevista, la aplicación de pruebas psicotécnicas, la validación de competencias y la visita domiciliarias entre otras que hacen del proceso de selección una de las funciones primordiales realizadas desde el departamento de talento humano en donde el área de la Psicología Organizacional se debe destacar como una de las formas de incursionar dentro de las empresas para adelantar procesos de selección de personal dadas las capacidades de los Psicólogos para poder comprender, percibir y analizar las características y necesidades del contexto solicitante y hacer uso de sus recursos y conocimientos para la toma de decisiones de contratación (Richino, 1996).

Una vez planteada la selección de personal y la importancia de la visita domiciliaria como parte de este proceso dada su funcionalidad dentro del departamento de talento, es de resaltar otra actividad que cobra gran importancia. Esta actividad hace referencia a la capacitación de personal, entendida como una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa que se orienta hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados (Siliceo, 1991). Este proceso de capacitación de personal es relevante dentro de las empresas, ya que actualmente la calificación de las competencias entendidas como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se ponen en juego para resolver situaciones concretas de trabajo requieren de una formación continua que le permita al personal actualizarse para poder adaptarse a las nuevas necesidades del puesto de trabajo, siendo estos procesos de capacitación un recurso dinamizador que contribuye al desarrollo de estrategias que permitan enfrentar los problemas que se viven en la realidad del trabajo, analizándolos y resolviéndolos a través de la aplicación o transferencia del conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes interiorizadas en las capacitaciones, ya sean de carácter técnico o de desarrollo humano (Misischia, 2003).

Así mismo, los procesos de capacitación apuestan a que mediante la formación del personal se cumplan los objetivos organizacionales al contar con empleados debidamente adiestrados y capacitados para garantizar el buen desempeño de sus funciones, satisfacer las necesidades presentes y proveer las necesidades futuras (Siliceo, 1991).

Para estos procesos de capacitación, es fundamental que el área de capacitación involucre desde la elaboración hasta el seguimiento y realización de cada proyecto de formación a todos los actores de la empresa, especialmente a los jefes operativos y a los propios empleados a partir de la escucha de sus demandas para realizar el levantamiento de necesidades de capacitación presentes y prever futuras necesidades para cumplir con la formación de los empleados y generar resultados de trabajo integral y en equipo que se vean reflejados en desempeño laboral óptimo, altos niveles de satisfacción en el personal y cumplimiento de objetivos organizacionales (Misischia, 2003).

Aunque existen procesos complementarios al de selección de personal y capacitación de personal que integran las funciones desempeñadas desde el departamento de talento humano estos dos procesos son parte fundamental para garantizar que las empresas y los empleados mantengan una relación armoniosa entre sí y que cada una de las partes logre cumplir sus objetivos. Por tal motivo la selección y formación de personal son dentro de la psicología organizacional ejes centrales de intervención para garantizar un adecuado manejo de la población en un contexto empresarial.

Para finalizar, es de resaltar que las organizaciones solo pueden ser exitosas, crecer, prosperar y mantener su competitividad en el mercado si son capaces de optimizar a su recurso humano, es decir, a sus empleados quienes ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, por lo tanto las organizaciones deben proveerles a los empleados motivaciones, darles reconocimientos no solo económicos sino en oportunidades de crecimiento personal y profesional para permitirles la autorrealización y el aumento de la satisfacción mediante el cumplimiento de los objetivos personales e individuales. Así mismo, lograr que su desempeño sea producto de la identidad por su trabajo, por el sentido de pertenencia por la organización y la satisfacción laboral que determina en gran medida el éxito organizacional.

10. METODOLOGIA

10.1 POBLACION: Personal de Open Market Sucursal Bucaramanga

10.1.1 MUESTRA: La cobertura de los empleados de Open Market sucursal Bucaramanga en las actividades de capacitación de personal, visitas domiciliarias y elaboración del perfil sociodemográfico se ve reflejada en la siguiente tabla.

Tabla 1. Muestra

	ÍNDICE DE ASISTENCIA		POBLACION TOTAL
	Administrativos	Operativos	
CAPACITACIÓN	11	37	48
VISITAS DOMICILIARIAS Y PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	7	35	42

10.2 INSTRUMENTOS

Formato de visita domiciliaria (no se incluye este formato en los anexos ya que por políticas de la compañía no se puede obtener copia del mismo)

10.3 PROCEDIMIENTO

El desarrollo de la propuesta de apoyo y coordinación para el departamento de talento humano en las dos actividades principales como fueron capacitación de personal centrada en salud ocupacional y desarrollo humano y la elaboración del perfil sociodemográfico partiendo de visitas domiciliarias y entrevista se realizaron de la siguiente forma:

Para las visitas domiciliarias inicialmente se realizó la actualización de datos que consta en ubicar a cada empleado y citarlo de forma individual al departamento de

talento humano, mediante su número de identificación se ingresa al sistema administrativo Siga Open para ver y actualizar sus datos. Esta actualización de datos es el medio para confirmar la dirección de los empleados y zonificarlos por municipios para realizar el cronograma de las vistas domiciliarias, después de tener el cronograma se procede a realizarlas empleando un formato de registro de información establecido por Open Market. Toda la información recolectada de las vivitas domiciliarias se organizó, sistematizó y se graficó para finalmente elaborar el perfil sociodemográfico.

La capacitación de personal se organiza y ejecuta partiendo de las necesidades evidencias dentro de la operación ya sean técnicas o de desarrollo humano y se da cumplimiento al cronograma de formación nacional que es enviado desde Bogotá a la sucursal. Una vez identificadas la necesidades y teniendo el cronograma nacional en el departamento de talento humano se gestionan las capacitaciones con alguna de las entidades colaboradoras ya sea la aseguradora de riesgos profesionales, las entidades promotoras de salud, la caja de compensación o los proveedores de seguridad industrial, ya confirmada la colaboración de una de estas entidades se coordina la fecha y la hora de la capacitación. Las capacitaciones de desarrollo humano las prepara y realiza la pasante de psicología. Posterior a la realización de la capacitación se evalúa de acuerdo al formato establecido por Open Market y se reporta la asistencia de los empleados a la capacitación en el sistema administrativo Siga Open.

Adicional a las dos actividades principales descritas anteriormente se apoyó al departamento de talento humano en el procedimiento de reclutamiento y selección de personal inicialmente en la revisión de las hojas de vida de los colaboradores y reporte de la documentación faltante para recolectarla e incluirla en la hoja de vida de cada empleado y depurar la documentación innecesaria o no requerida y poder de esta forma organizar cada hoja de vida. En la selección de personal se apoyó en la supervisión de los procesos realizados por la temporal (Human Team) mediante la revisión de las hojas de vida de los aspirantes junto con los resultados de las pruebas y las referencias laborales y personales y finalmente la probación de contratación del aspirante que cumple con el perfil de la empresa.

En actividades de administración y bienestar de personal se apoyó en el reporte de la nomina, los indicadores de salud ocupacional, bienestar y rotación de personal. Se

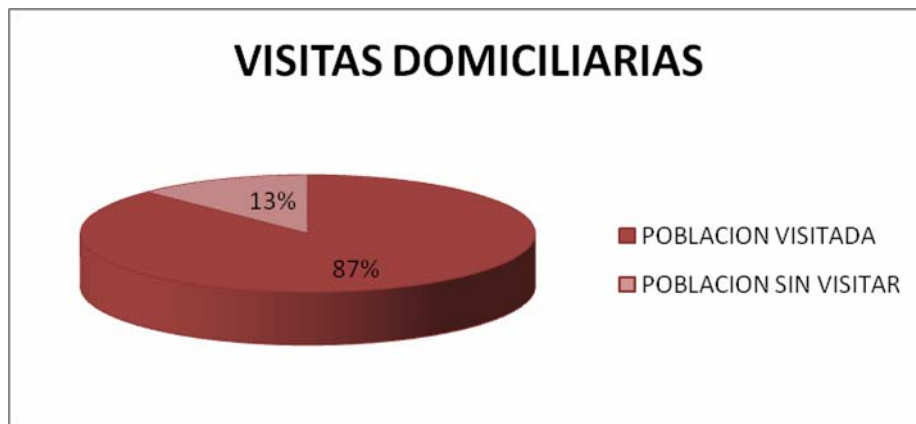
elaboró la cartelera de la empresa en la cual se publica la información mensual y los cumpleaños del mes, celebración de cumpleaños bimensual, entrega de regalos de navidad para los empleados e hijos y organización de la fiesta de fin de año, entrega de reconocimientos por graduación y nacimiento, organización de actividad para fechas especiales como el día de la mujer, reportar y organizar entrega de las camisetas de la excelencia, programar la realización de los exámenes médicos periódicos y realizar las elecciones del comité paritario de salud ocupacional.

11. RESULTADOS

Una vez realizadas las visitas domiciliarias y tabulada la información se elaboró el perfil sociodemográfico del personal que labora en Open Market sucursal Bucaramanga mostrando los siguientes resultados:

1. VISITAS DOMICILIARIAS

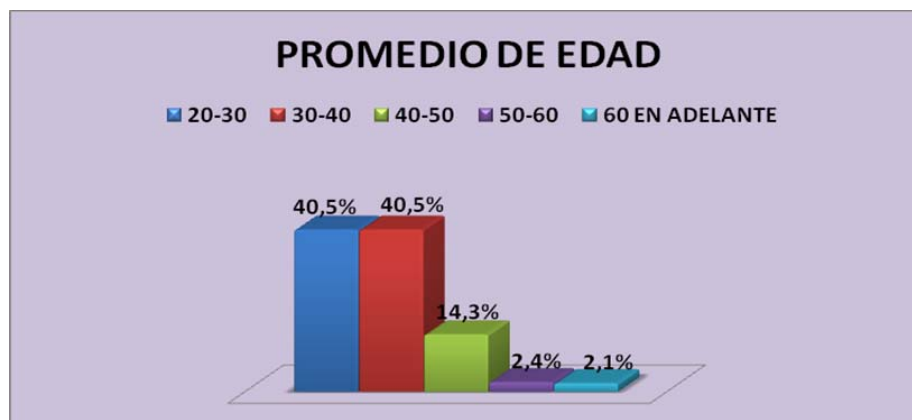
Fig 1. Visitas domiciliarias.



Para la elaboración del perfil sociodemográfico se visitaron a 42 empleados de los 48 que hay en total; estas 42 visitas domiciliarias corresponde al 87% de la población y el 13% restante corresponde a las 6 visitas domiciliarias no realizadas dado a inconvenientes que se presentaron por parte de la gerencia (Ver Fig. 1).

2. PROMEDIO DE EDAD

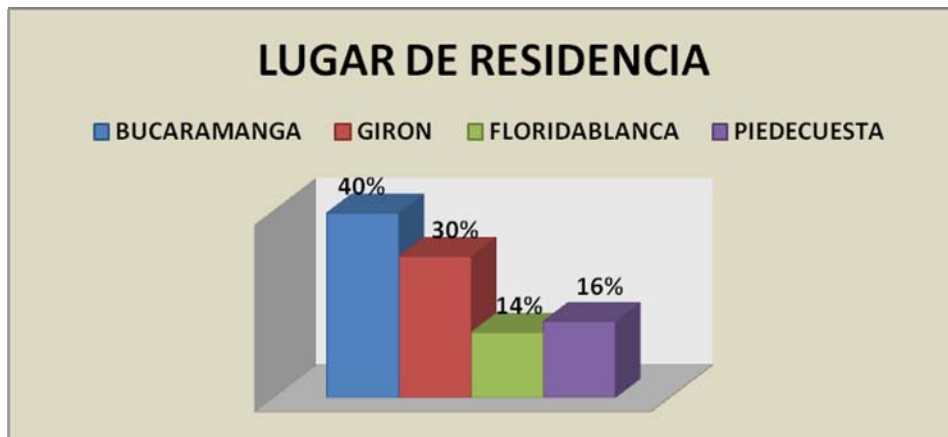
Fig 2. Promedio de edad.



Otro de los resultados arrojados es el rango de edad de los empleados distribuidos de la siguiente forma el 40,5 % de los empleados están en el rango de edad de 20 a 30 años, el 40,5 % de 30 a 40 años, el 14,3% de 40 a 50, el 2,4% de 50 a 60 y el 2,1% restante se ubicó en el rango de 60 años en adelante (Ver Fig. 2).

3. LUGAR DE RESIDENCIA

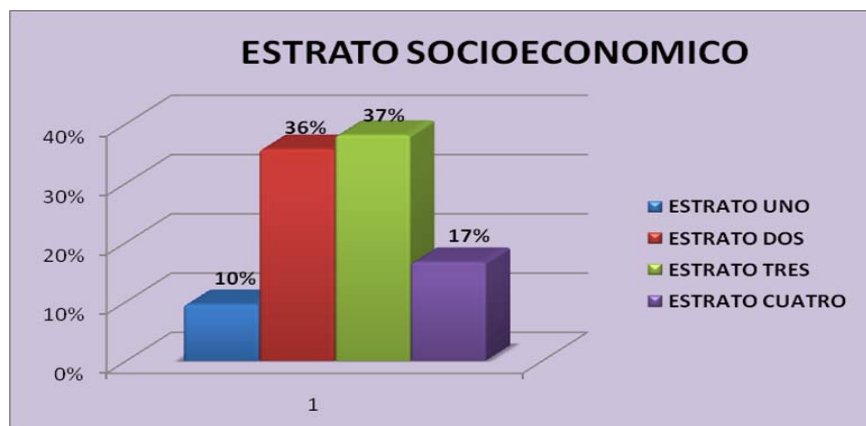
Fig 3. Lugar de residencia.



En cuanto al lugar de residencia se obtuvo que el 40% de los empleados viven en diferentes localidades de la ciudad de Bucaramanga. El 60 % restante vive en el área metropolitana distribuida de la siguiente forma: el 30% de los empleados viven en el municipio de Girón, el 14% en el municipio de Floridablanca y el 16% en el municipio de Piedecuesta (Ver Fig. 3).

4. ESTRATO SOCIOECONÓMICO

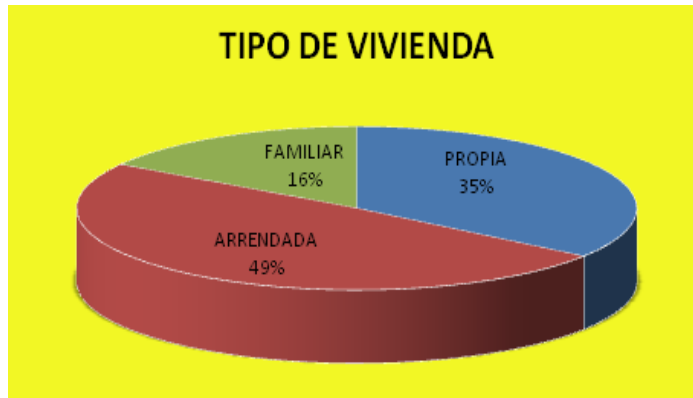
Fig 4. Estrato socioeconómico



El estrato socioeconómico del lugar de residencia de los empleados de Open Market esta discriminado de la siguiente forma: el 73% de la población se ubica en estratos 2 y 3 con un 36% en estrato 2 y el 37% en estrato 3. La población restante se encuentra ubicada en un 10% en estrato 1 y el 17% en estrato 4(Ver Fig. 4).

5. TIPO DE VIVIENDA

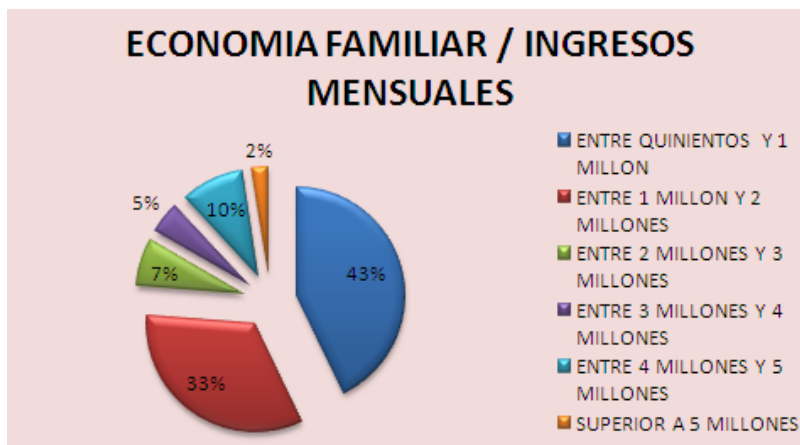
Fig 5. Tipo de vivienda



Respecto al tipo de vivienda se encontró que 46% de los empleados viven en vivienda arrendada, el 35% en vivienda propia y el 16% en vivienda familiar (Ver Fig. 5).

6. ECONOMIA FAMILIAR.

Fig 6. Economía familiar.

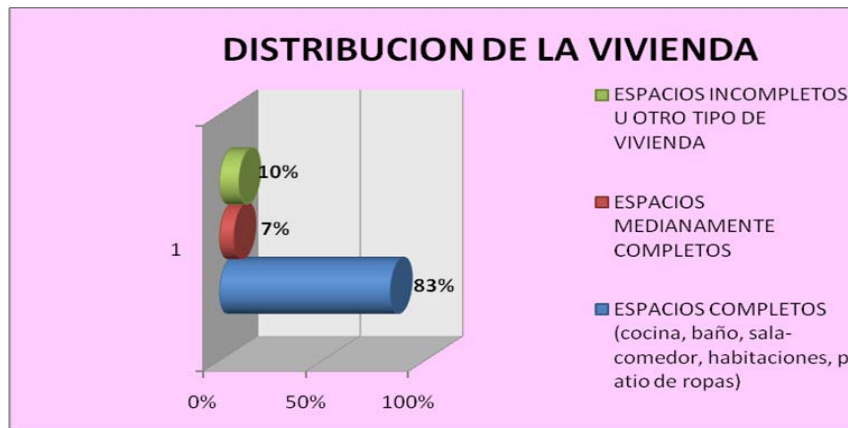


En cuanto a la economía familiar, el 43% de los empleados recibe ingresos entre quinientos mil y un millón de pesos, el 33% entre un millón y dos millones de pesos, el

10% entre cuatro y cinco millones, el 7% entre dos y tres millones, 5% entre tres y cuatro millones y en un porcentaje menor del 2% recibe ingresos superiores a cinco millones de pesos (Ver Fig. 6).

7. DISTRIBUCION DE LA VIVIENDA

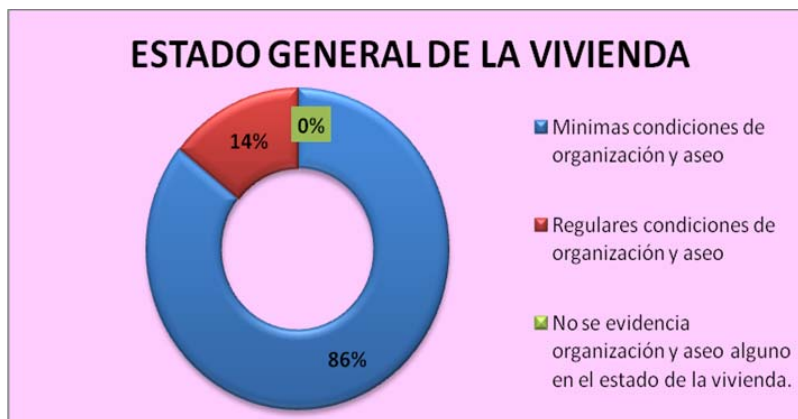
Fig 7. Distribución de la vivienda



En cuanto a la distribución de la vivienda se identificó que el 83% de los empleados tienen sus viviendas con espacios completos compuestos por cocina, sala, comedor, habitaciones, baño y patio de ropas. El 7% tiene viviendas medianamente completas en las que faltan espacios como el patio de ropas y el 10% restante corresponde a los empleados cuyas viviendas tiene los espacios incompletos o poseen otro tipo de vivienda como aparta estudio o viven solo en una habitación (ver fig. 7).

8. ESTADO GENERAL DE LA VIVIENDA

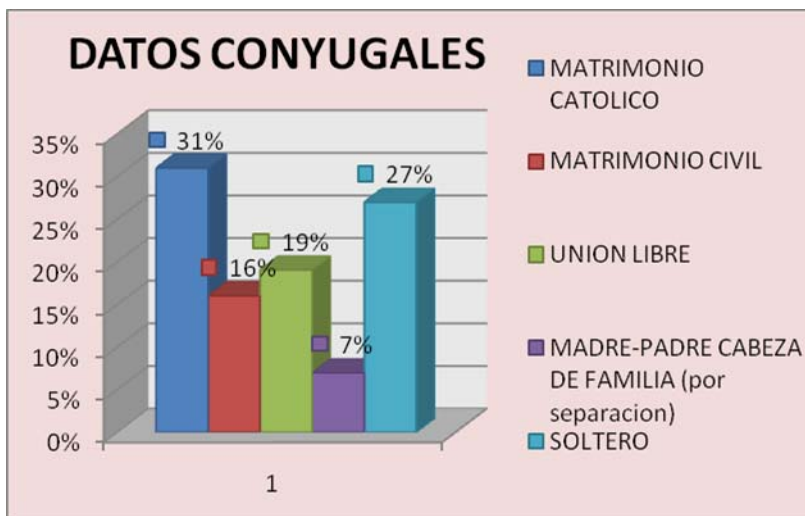
Fig 8. Estado general de la vivienda.



En lo que respecta al estado de la vivienda se identificó que el 86% de los empleados mantiene su vivienda en mínimas condiciones de aseo y organización ya que sus espacios se encuentran bien distribuidos y en adecuadas condiciones de asepsia. El 14% restante tienen sus viviendas en regulares condiciones de organización y aseo ya se evidencia en sus espacios inadecuada distribución y disminuidas condiciones de aseo. En la totalidad de los empleados no se presentaron viviendas bajo ninguna condición de orden y aseo (ver fig. 8).

9. DATOS CONYUGALES

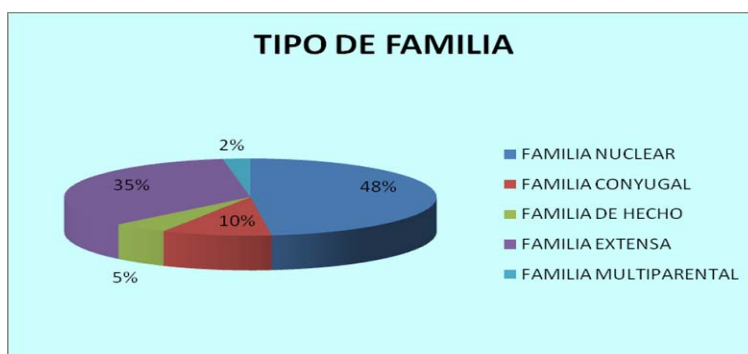
Fig 9. Datos conyugales



A nivel familiar el 31% de los empleados se encuentran a nivel conyugal bajo matrimonio católico, el 27% de los empleados son solteros, el 19% viven bajo unión libre, el 16% en matrimonio civil y el 7% son madre o padre cabeza de familia por separación.

10. TIPO DE FAMILIA

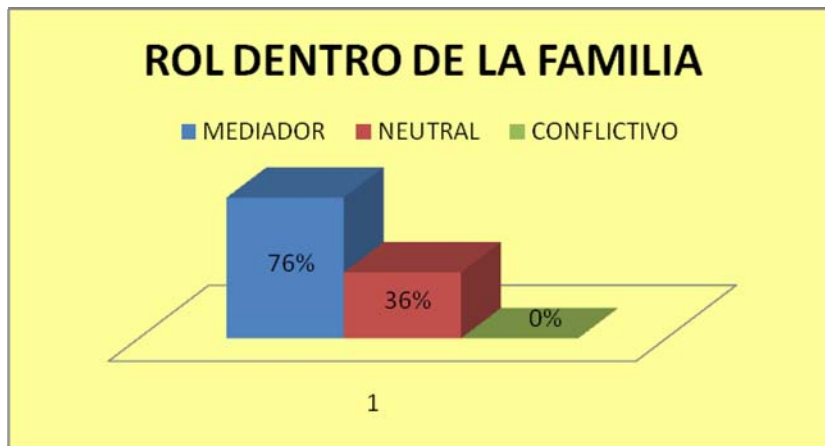
Fig 10. Tipo de familia



El tipo de familia de los empleados de Open Market se encuentra representado por un 48% de familias nucleares compuestas por mamá, papá e hijos, un 35% por familias extensas, un 10% son familias conyugales, un 5% por familias de hecho y el 12% restante son familias multiparentales (ver fig. 10).

11. ROL DENTRO DE LA FAMILIA

Fig. 11. Rol dentro de la familia



Durante las visitas domiciliarias se indago acerca del rol que cumplen los empleados dentro de la familia, identificando que un 76% cumplen un rol mediador dentro sus familias, el 36% son neutrales y no se registraron empleados con rol conflictivo dentro de la familia (ver fig. 11).

12. NUMERO DE PERSONAS CON LAS QUE CONVIVE.

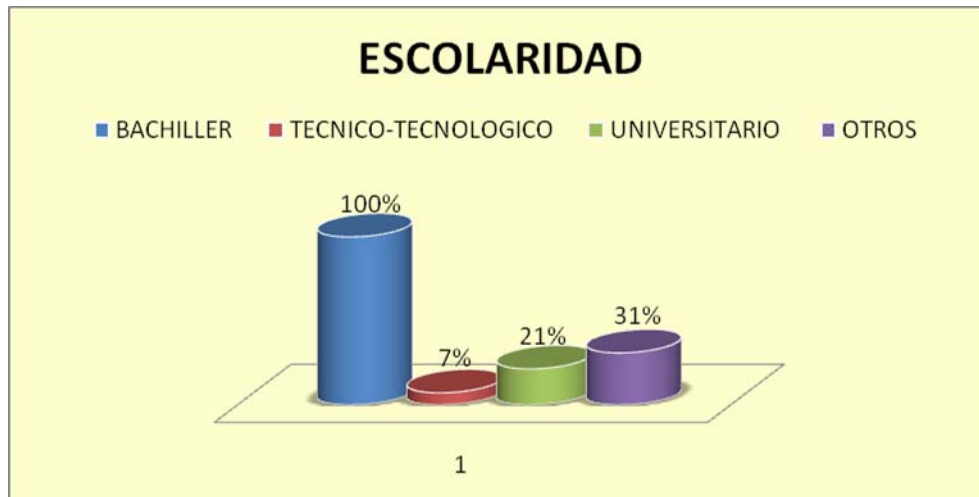
Fig. 12. Número de personas con las que convive.



Las familias de los empleados de Open Market están integradas en un 81% entre 1 y 5 miembros, el 19 % están integradas por más de 5 miembros y no se registraron familias con más de 10 miembros (ver fig. 12).

13. ESCOLARIDAD

Fig 13. Escolaridad



En cuanto a la escolaridad de los empleados de Open Market sucursal Bucaramanga se encontró que el 100% son bachilleres, en la formación a nivel técnico y tecnológico se presenta un porcentaje del 7%, a nivel universitario el 21% de los empleados son profesionales o están en proceso de formación para obtener título profesional y el 31% de los empleados ha realizado algún curso en diferentes áreas y no se registran empleados con especialización (ver fig. 13).

14. CONOCIMIENTO DE OPEN MARKET

Fig 14. Conocimiento de Open Market



Mediante las visitas domiciliarias se logró medir el nivel de conocimiento que tienen los empleados acerca de la compañía en lo que respecta a información básica como ¿qué es Open Market? ¿Cuál es su negocio? y que percepción tienen de la empresa, de esta evaluación se identificó que un 57% de los empleados cuentan con información clara de la compañía, el 21% tiene un regular conocimiento y al 21% restante le falta retroalimentación (ver fig. 14).

15. ACTITUD ANTE LA VISITA DOMICILIARIA

Fig 15. Actitud ante la visita domiciliaria.



A la hora de realizar las visitas domiciliarias surgieron diferentes interpretaciones o actitudes ante las mismas por ejemplo el 90% de los empleados tuvieron una actitud receptiva ante la misma al facilitar el acercamiento a su hogar, su familia y su medio así como la obtención de información requerida para diligenciar el formato. Otra de las actitudes asumidas ante la visita domiciliaria corresponde al 2% de los empleados que se mostraron indiferentes, es decir, permitieron el acercamiento a sus medios familiar y social solo por dar cumplimiento al requisito y se presentó un 7% de los empleados que se mostraron apáticos ante la visita domiciliaria generando dificultades en la obtención de la información (ver fig. 15).

16. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO SOCIAL

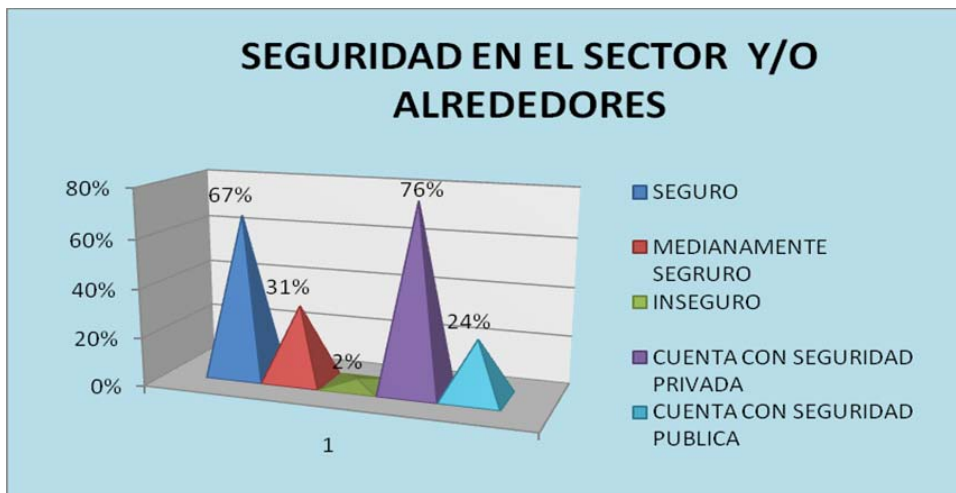
Fig 16. Características del entorno social



El entorno social en el que conviven los empleados se caracteriza por ser en un 76% tranquilo y seguro, un 17% de los sectores presentan problemáticas sociales de consumo y expendio de sustancias psicoactivas, el 14% vive con frecuencia riñas callejeras y el 5% que tolera fiestas y reuniones frecuentemente. (Ver fig. 16).

17. SEGURIDAD EN EL SECTOR Y O ALREDEDORES

Fig 17. Seguridad en el sector y o alrededores.



En lo que respecta a la seguridad del medio en el cual los empleados viven se identifico que el 67% viven en un sector seguro, el 31% vive en sectores medianamente seguros y el 2% en sectores inseguros. En cuanto a la presencia de seguridad en los sectores el 100% de la población cuenta con algún tipo de seguridad dividida en un 76% por seguridad privada y el 24% por seguridad pública (Ver Fig. 17).

Adicional al cumplimiento en la realización de las visitas domiciliarias en la totalidad que había estipulado la empresa y la elaboración del informe, en el procedimiento de selección de personal se logró la disminución del indicador de rotación de personal al pasar de un 3% de rotación en el mes de enero a un 0,35% en el mes de abril, también se organizaron y actualizaron todas las hojas de vida del personal y se actualizaron los datos en el sistema Star Logistc.

En el procedimiento de capacitación de personal se cumplió con en el programa de formación al realizar capacitaciones mínimo una vez a la semana, de igual forma se cumplió con el cronograma de capacitación nacional hasta la fecha de terminación de la pasantía. Mediante las capacitaciones se logró la disminución del indicador de salud ocupacional al pasar de 4 incapacidades en el mes de enero con 38 días inasistencia al sitio de trabajo a 0 incapacidades en el mes de abril y 1 incapacidad en el mes de mayo con 1 día de inasistencia al sitio de trabajo, generando por ende disminución en el ausentismo laboral.

Por otra parte el indicador de bienestar se cumplió al 100% dado que se realizaron todas las actividades como coordinación y celebración de las fiestas de fin de año, elección, reporte y entrega mensual de las camisetas de la excelencia, celebración de los cumpleaños bimensual, celebración de fechas especiales como día de la mujer y la secretaria, entrega de mercados donados por la empresa a los colaboradores entre otras.

Se realizó la elección del Comité Paritario de Salud Ocupacional, se gestionaron, coordinaron y realizaron los exámenes médicos periódicos y se reportaron puntualmente los indicadores de rotación de personal, ausentismo, salud ocupacional y bienestar.

Finalmente durante la pasantía se elaboraron diferentes formatos como el de evaluación para asignación de la camiseta de la excelencia (ver anexo. 2), el formato para evaluar las capacitaciones (ver anexo. 1) y elaboración de formato para solicitud de permisos (ver anexo. 3).

12. DISCUSION

La administración efectiva y eficiente del personal es la clave para el éxito de las empresas, por tal motivo las personas que las comprenden son entendidas como el recurso más importante dado que se encarga de contribuir al desarrollo continuo de las mismas mediante el aporte de su trabajo, su esfuerzo, sus conocimientos, capacidades y habilidades, contribuyendo a la toma de decisiones y elección de acciones que dinamizan a las empresas y a todo lo que las comprende; por lo tanto, los empleados constituyen el principal activo de las empresas. En ese sentido Open Market da importancia desde uno de sus principios de calidad donde señala que el personal es la clave esencial para el logro de objetivos; por tal motivo, la atención y formación de su personal enmarcan al departamento de talento humano como uno de los ejes centrales de intervención de la psicología organizacional, ya que la intervención del recurso humano en las organizaciones permite el crecimiento del personal y por ende mejorar la calidad laboral (Chiavenato, 2002).

Para que las empresas mantengan eficaz y eficiente el recurso humano deben generar para el mismo planes de intervención que dinamicen su motivación. En este sentido la capacitación definida por Siliceo (1991) como una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa que se orienta hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados; en este orden de ideas las empresas deben proporcionar programas de formación de personal mediante capacitaciones técnicas y de desarrollo personal que afiancen las competencias y aumenten el sentido de pertenencia por su labor. No obstante, la formación de personal no es solo un medio de intervención que genera beneficios para los empleados, las empresas también se ven beneficiadas; para efecto de lo anterior en Open Market sucursal Bucaramanga llevaron a cabo durante los seis meses de pasantía capacitaciones en las que se socializaron diferentes temáticas como prevención de accidentes de trabajo, seguridad industrial, autocuidado, riesgo público, prevención del cáncer de próstata, comunicación asertiva, habilidades sociales entre otras. Los resultados de estas capacitaciones se ven reflejados en la disminución de incapacidades por accidentes de trabajo y enfermedad general disminuyendo de igual forma el indicador de ausentismo laboral al pasar de 4 incapacidades en el mes de enero con 38 días inasistencia al sitio de trabajo a 0

incapacidades en el mes de abril y 1 incapacidad en el mes de mayo con 1 día de inasistencia al sitio de trabajo.

En el mismo orden de ideas capacitar al personal brinda a los empleados oportunidades de crecimiento personal y laboral, ya que mediante la implementación de las mismas pueden mejorar sus relaciones laborales e interpersonales y trazarse objetivos guiados a mejorar su calidad de vida.

Con las capacitaciones de personal adelantadas en Open Market sucursal Bucaramanga se logró cumplir con el objetivo de fortalecer la gestión del departamento de talento humano en el cumplimiento del procedimiento de capacitación de personal al realizar seguimiento al logro de objetivos del programa de capacitación, mediante la gestión, coordinación y apoyo para su ejecución.

Las empresas y los empleados mantienen una relación de mutua dependencia, porque las personas pasan gran parte de su vida en una empresa y dependen de ella para subsistir, lograr sus objetivos personales e individuales y alcanzar sus éxitos y de otro lado las empresas son dependientes de las personas, porque para poder operar, producir bienes y servicios, satisfacer a los clientes, ser competitivas en los mercados y cumplir con los objetivos organizacionales se requiere irremediamente del recurso humano (Chiavenato, 2002).

De esta relación dependiente entre los empleados y las empresas se obtienen resultados recíprocos que se evidencian en el desarrollo continuo de las empresas que se posicionan competitivamente en los mercados y en el cumplimiento de los objetivos personales e individuales de las personas que aprenden, trabajan y se sirven de las empresas. Para que esta relación se mantenga armoniosa y llena de reciprocidad satisfactoria para las partes, hay que tener en cuenta la selección de personal de la cual se puede inferir que con la existencia de un filtro más en este proceso y la presencia de un profesional capacitado se contribuye a la disminución de la rotación personal, en contraste con lo anterior la teoría de Richino (1996) señala que las empresas deben reconocer claramente la importancia de los procesos de selección, porque seleccionar es elegir a miembros para integrar la familia o compartir la vida, por lo cual, las empresas que reconocen la importancia de esta función ponen en manos de profesionales esta tarea.

Por tal motivo, las empresas deben desde el inicio vincular personal que esté de acuerdo con el perfil requerido para los cargos, lo que implica la intervención del profesional de psicología que realice un proceso de selección de personal que mediante la aplicación de sus conocimientos y pueda determinar quién es el aspirante que cumple con los requerimientos para ocupar el cargo y garantizar el desempeño satisfactorio y poder cumplir con los objetivos de la empresa. Llevar a cabo un adecuado proceso de selección genera resultados positivos para el empleado al ser ubicado en un puesto de trabajo en el que puede desarrollar sus capacidades y satisfacer las demandas requeridas en el cargo, generándole comodidad y satisfacción con su labor. Sin embargo la empresa también obtiene beneficios, ya que mediante la realización de adecuados procesos de selección se logra disminuir la rotación de personal y por ende mantener su costo. Lo anterior se puede evidenciar en el departamento de talento humano de Open Market sucursal Bucaramanga en donde mediante la presencia del pasante de psicología como un filtro más en el procedimiento de selección de personal se logró la disminución del indicador de rotación de personal al pasar de un 3% de rotación en el mes de enero a un 0,35% en el mes de abril. De esta forma se cumplió con el objetivo fortalecer la gestión del departamento de talento humano de Open Market, en el cumplimiento del procedimiento selección de personal planteado en la propuesta.

Otro medio que las empresas deben emplear para garantizar la adecuada vinculación de personal es la visita domiciliaria, considerada una técnica de gran importancia orientada a obtener información para determinar las características y condiciones de los vacantes para conocer las opiniones, creencias, comportamientos y sentimientos de los mismos (Cáceres, Oblitas & Parra, 2000).

Así mismo, mediante las visitas domiciliarias se logra indagar a profundidad aspectos importantes como la composición socio familiar, composición socioeconómica, estructuras de las casas y seguridad del sector. También se busca conocer el contexto, los lugares que rodean a la vivienda, los grupos e instituciones cercanas en las cuales participa la familia, las costumbres, las definiciones morales y de comportamiento y las relaciones familiares y sociales (Gonzalez, 2003).

Además las visitas domiciliarias permiten confrontar y complementar la información suministrada por los aspirantes durante el proceso de selección y verificar si cumplen con los perfiles requeridos por la empresa.

La visita domiciliaria es utilizada para diferentes fines. Por ejemplo, pueden ser un medio para crear perfiles socio demográficos de los empleados que integran las organizaciones e identificar factores de riesgo que se puedan estar presentando y generar medidas preventivas ante los mismos. Para Open Market las visitas domiciliarias cumplen un papel importante, ya que contribuyen al aumento de la seguridad de la empresa en el momento de vincular personal a la misma ya que se corrobora información obtenida en el proceso de selección. Así mismo, las vivitas domiciliarias permitieron la elaboración de un perfil sociodemográfico que contribuye al cumplimiento de los estándares de seguridad de la empresa requeridos por la certificación estadounidense en seguridad en los procesos y códigos de buenas BASC al permitir un acercamiento no solo con el empleado sino con su medio familiar y su contexto social permitiendo una mejor caracterización de su conducta. Con la realización del perfil sociodemográfico partiendo de visitas domiciliarias se logró cumplir con el objetivo de fortalecimiento del departamento de talento humano planteado en la propuesta de trabajo.

Del abordaje presentado en líneas anteriores se infiere que los procesos de selección y capacitación de personal son parte fundamental dentro del departamento de talento humano para garantizar que las empresas y los empleados mantengan una relación armoniosa entre si y que cada una de las partes logre cumplir sus objetivos. Por tal motivo la selección y formación de personal son dentro de la psicología organizacional ejes centrales de intervención porque la relación empresa – empleado debe ser una relación de tipo ganar – ganar, dado que las empresas requieren de las personas para cumplir sus objetivos y visiones y las empresas son el medio para que las personas logren cumplir sus objetivos personales. En fin, esta relación refleja la capacidad de las personas para mantener su empleo y satisfacer sus necesidades sirviéndose de las empresas y la capacidad de las empresas para desarrollar y utilizar las capacidades, conocimientos y habilidades de sus empleados para mantener su competitividad y productividad en el mercado.

13. CONCLUSIONES

Luego del trabajo realizado durante los 6 meses de pasantía dentro del departamento Talento Humano se puede concluir que el departamento de talento humano es uno de los ejes centrales de una empresa para la óptima administración de los recursos humanos y que la presencia de un profesional de psicología en las empresas es importante para adelantar diferentes procesos como selección de personal, formación de personal, elaboración de perfiles socio demográficos entre otros; ya que las características de la profesión da a los psicólogos las capacidades para poder comprender y percibir las necesidades del contexto organizacional y hacer uso de sus recursos y conocimientos para la toma de decisiones que conducen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se concluye que la formación del personal mediante capacitaciones técnicas y de desarrollo personal contribuye al cumplimiento de objetivos del departamento de talento humano porque la formación del personal en temáticas como seguridad industrial, prevención de accidentes de trabajo y autocuidado entre otras contribuyen a la toma de medidas preventivas en el lugar de trabajo disminuyendo los accidentes de trabajo, las enfermedades generales y por ende las incapacidades que mantienen estable los indicadores de ausentismo laboral. A su vez las capacitaciones aumentan los niveles de satisfacción y motivación por el trabajo, el sentido de pertenencia por la empresa y se mejora la calidad de las relaciones interpersonales y laborales.

Las visitas domiciliarias contribuyen al aumento de la seguridad de la empresa en el momento de vincular personal a la misma ya que se corrobora información obtenida en el proceso de selección. En el mismo orden de ideas mediante las vivitas domiciliarias se obtiene información del personal que permite identificar factores de riesgo y plantear oportunidades de mejora.

Por otra parte las vivitas domiciliarias permitieron la elaboración de un perfil que contribuye al cumplimiento de los estándares de seguridad de la empresa requeridos por BASC al permitir un acercamiento no solo con el empleado sino con su medio familiar y su contexto social permitiendo una mejor caracterización de su conducta.

Finalmente es de resaltar que se logró cumplir satisfactoriamente con los objetivos propuestos y con la ejecución de actividades planteadas en la propuesta de trabajo. Además fueron puestas en práctica las funciones propias de la psicología organizacional permitiendo el desarrollo de habilidades, competencias, conocimientos y técnicas profesionales en psicología organizacional que son necesarias para un adecuado manejo de la población en un contexto empresarial. Así mismo, Open Market facilitó el logro de los resultados gracias a la apertura del espacio y colaboración suministrada para el cumplimiento de los objetivos.

14. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. En Open Market sucursal Bucaramanga es de gran importancia que el departamento de talento humano cuente con un profesional de psicología que administre los recursos y desarrolle los procedimientos del departamento para cumplir con los objetivos organizacionales.
2. Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del departamento de talento humano se requiere de personal capacitado para el desarrollo de sus procesos específicos; requiriendo de un profesional que los administre de forma exclusiva al limitar sus funciones al desarrollo de los mismos.
3. En relación con el punto anterior es necesarios que se cuente con un espacio físico para adelantar los procedimientos de Talento Humano.
4. Dado que se cuenta con un horario y un cronograma de formación de personal mediante capacitaciones es importante que se respeten y se contemple la posibilidad de ampliarlos para aumentar el impacto de las mismas.
5. Tener en consideración un espacio o auditorio para realizar las capacitaciones que cuenten con las herramientas necesarias para su buen desarrollo.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Cáceres, L., Oblitas, B & Parra, L. (2001). *La entrevista en trabajo social*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Farrell, L. C. (1998). *En busca del espíritu empresarial: El final de la empresa del siglo XX*. Bogotá: Editorial grupo zeta.
- González, V. (2003). *La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia*. [En línea]. Recuperado 6, Agosto, 2009 de <http://www.ts.ucr.ac.cr/meridianos.htm>.
- Hernández, B., Gómez, L & Zapata, B. (1996). La visita domiciliaria. En: *Revista Tendencias y Retos*. No 1. Bogotá. Universidad de la Salle Facultad de Trabajo Social.
- Misischia, B. S. (2003). *formación y capacitación del talento humano*. [En línea]. Recuperado 2, Diciembre, 2008, de <http://www.gestiopilis.com>
- Richino, S. V. (1996). *Selección de personal*. (1 Ed). Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Rincón, F. D. (2000). *Sistematización de la selección y capacitación organizacional*. Tesis de grado. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.
- Siliceo, A. (1991). *Capacitación y desarrollo de personal*. Colombia: Editorial Limusa Grupo noriega editores.

15. ANEXOS

- Anexo 1. Formato para evaluación de capacitación.

EVALUACION DE LA CAPACITACION

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

NOMBRE DE LA CAPACITACION: _____

Para nosotros es muy importante contar con su opinión, por tal motivo esperamos su colaboración en la evaluación de las capacitaciones.

Diligencie este formato emitiendo un juicio sincero acerca de la capacitación recibida en lo que respecta a los siguientes ítems:

CLARIDAD DEL TEMA	CALIDAD DEL EXPOSITOR	CALIDAD DE LA METODOLOGIA EMPLEADA.

- Anexo 2. Formato de evaluación para la asignación de la camiseta de la excelencia.

**EVALUACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE LA CAMISETA DE LA
EXCELENCIA**

NOMBRE: _____
FECHA: _____
EVALUADOR: _____

INDICADORES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Entrega en pedido perfecto (cargue, descargue, entregas y recogidas)	
Reporte de novedades en línea	
Cumplimiento de entregas en el wap	
Adecuado diligenciamiento y organización de la documentación.	
Pro actividad durante las entregas	
Adecuado uso de las herramientas de trabajo	
Puntualidad	
Sentido de pertenecía por la compañía	
Excelente presentación personal (adecuado uso y porte del uniforme, aseo personal)	
Actitud de servicio	
Asertivas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y con los destinatarios.	
TOTAL:	

- Anexo 3. Formato para solicitud de permisos.

SOLICITUD DE PERMISOS

NOMBRE: _____

FECHA: AÑO: _____ **MES:** _____ **DIA:** _____

HORA: _____

DURACION: _____

MOTIVO DE SOLICITUD DEL PERMISO:

FIRMA DE SOLICITANTE
CC:

FIRMA OPEN MARKET
CC: