

APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO; FORMACIÓN, BIENESTAR Y
DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN EFICACIA S.A. Y EXTRAS S.A. ZONA
ORIENTE.

ANA MARIA VARGAS MENDOZA



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA – SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2018



Universidad
Pontificia
Bolivariana

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO; FORMACIÓN, BIENESTAR Y
DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN EFICACIA S.A. Y EXTRAS S.A. ZONA
ORIENTE.

ASESORA DE TRABAJO DE GRADO: SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA
PSICÓLOGA

ANA MARIA VARGAS MENDOZA
PASANTÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA – SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA

2018



TABLA DE CONTENIDO

	Página
CAPITULO I: Introducción	8
Justificación	9
Información de la Organización	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivo Especifico	12
Referente Conceptual	12
CAPITULO II: Metodología	19
Participantes	19
Instrumentos	20
Procedimiento	21
CAPITULO III: Resultados	29
CAPITULO IV: Discusión	51
Conclusiones	54
Sugerencias	55
CAPITULO V: Referencias	57
	Página
CAPITULO VI: Anexos	59



INDICE DE TABLA

	Página
Tabla 1. Procesos de selección	29
Tabla 2. Informe por competencias	33
Tabla 3. Celebración de cumpleaños	35
Tabla 4. Actividades de Bienestar Capital Humano	38
Tabla 5. Inducciones corporativas	40
Tabla 6. Formaciones mes de Enero	43
Tabla 7. Formaciones mes de Febrero	44
Tabla 8. Formaciones mes de Marzo	45
Tabla 9. Formaciones mes de Abril	46
Tabla 10. Formaciones mes de Mayo	47
Tabla 11. Bienvenidas institucionales	49



INDICE DE GRAFICAS

	Página
Grafica 1. Consolidado Procesos de selección	32
Grafica 2.Consolidado Informe por competencias	34
Grafica 3. Consolidado Celebración de cumpleaños	37
Grafica 4. Consolidado Satisfacción Actividades de Bienestar Capital Humano	39
Grafica 5. Consolidado Inducciones corporativas	42
Grafica 6. Consolidado Formaciones	48
Grafica 7. Consolidado Bienvenidas institucionales	50



28/5/2018

www.upbbga.edu.co/biblioteca/formaton.php

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO; FORMACIÓN, BIENESTAR Y DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN EFICACIA S.A. Y EXTRAS S.A. ZONA ORIENTE.

AUTOR(ES): ANA MARIA VARGAS MENDOZA

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): SANDRA SALAMANCA VELANDIA

RESUMEN

Focalizar la atención en la gestión del talento humano se ha convertido en un proceso esencial dentro de la administración de una organización, por esto se hace necesaria la presencia de un profesional en psicología en el área de capital humano que se encargue de reclutar, seleccionar, vincular, formar, intervenir, prevenir y orientar, a un grupo de colaboradores que gracias a sus características profesionales y personales aportan un valor agregado a su labor y armonizan con las metas tanto individuales como organizacionales. El ejercicio de pasantía, tuvo por objetivo Gestionar los procesos de Capital Humano; Formación, Bienestar y Desarrollo para el personal interno y externo de la organización Eficacia S.A. y Extras S.A. zona Oriente, desarrollando las competencias pertinentes a la práctica de la Psicología en el contexto laboral. Se realiza una descripción detallada de las actividades realizadas durante el transcurso de la pasantía, logrando especificar, el cubrimiento y la ejecución de las actividades de formación en los colaboradores externos, la elaboración en las actividades de bienestar, y el desarrollo en los procesos de reclutamiento y selección al personal aspirante para vacantes internas de la organización. Logrando suplir las necesidades presentadas durante este periodo de tiempo y demostrando la importancia de brindar herramientas prácticas a la labor diaria de los colaboradores no solo orientados en la operatividad de las funciones, sino también en el enfoque de la persona como ser humano.

PALABRAS CLAVE:

Capital Humano, Selección de personal, Formación, Bienestar

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



31/5/2018

www.upbbga.edu.co/biblioteca/formatoi.php

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT FOR THE HUMAN CAPITAL PROCESSES; TRAINING, WELFARE AND DEVELOPMENT OF THE ORGANIZATION EFICACIA S.A. AND EXTRAS S.A. EASTERN ZONE.

AUTHOR(S): ANA MARIA VARGAS MENDOZA

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: SANDRA SALAMANCA VELANDIA

ABSTRACT

Focus attention on the management of human talent has become an essential process within the administration of an organization, so it is necessary the presence of a professional in psychology in the area of human capital that is responsible for recruiting, selecting, link, train, intervene, prevent and guide, a group of collaborators that thanks to their professional and personal characteristics add value to their work and harmonize with both individual and organizational goals, The internship exercise, aimed at managing processes of Human Capital; Training, Welfare and Development for the internal and external personnel of the organization Eficacia S.A, and Extras S.A. East zone, developing the pertinent competences to the practice of Psychology in the labor context. A detailed description of the activities carried out during the course of the internship is made, specifying, covering the execution of the training activities in the external collaborators, the elaboration in the welfare activities, and the development in the recruitment and selection of the aspiring personnel for internal vacancies of the organization Achieving to meet the needs presented during this period of time and demonstrating the importance of providing practical tools to the daily work of the collaborators not only oriented in the operation of the functions. but also in the focus of the person as a human being

KEYWORDS:

Human Capital, Personnel Selection, Training, Welfare.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK



CAPITULO I

Introducción

El presente informe tiene como finalidad socializar de manera descriptiva y detallada el proceso de pasantía realizado en la organización EFICACIA S.A. Y EXTRAS S.A., empresa colombiana con 33 años de experiencia en soluciones comerciales, cuidado de las marcas, operaciones retail y procesos de gestión humana. Esta organización presta sus servicios a nivel nacional y se encuentra presente en seis zonas del país contando con 20 sedes en las que operan más de 30 oficinas siendo aliados, confiables y sostenibles en el relacionamiento con sus grupos de interés.

Desde el objetivo de la organización el cual consiste en Transformar las vidas de sus colaboradores, en apoyo a la gerencia del “desarrollo de talento”, Eficacia S.A y Extras S.A brindan un espacio en los procesos de Capital Humano, Formación, Bienestar y Desarrollo para un futuro profesional en el campo de la psicología, quien realizara sus funciones, haciendo uso de sus conocimientos y destrezas adquiridas en la academia, con el fin de garantizar el desarrollo de equipos humanos que vibren por la organización y su filosofía, a través de líderes inspiradores.

Para concluir, como metodología para el desarrollo de la pasantía, Eficacia permite a uno de sus colaboradores ser guía y jefe, supervisando las diferentes actividades propias de un psicólogo que brinda su apoyo en las siguientes áreas a mencionar; Comenzando con *Capital humano*: el recibimiento de solicitudes de personal interno; reclutamiento; entrevistas; aplicación de pruebas psicotécnicas; verificación de referencias laborales; informe de selección por competencias; inducción corporativa, codificación y digitalización de documentos, Manejo de



formatos corporativos, organización y ejecución de actividades de bienestar. Seguido del proceso de *Bienestar Formación y Desarrollo* donde encontramos funciones propias como: procesos de formación a personal en misión o servicio, bienvenidas instituciones, y la ejecución de diversas estrategias que garanticen el bienestar de los colaboradores.

Justificación.

Dirigir la atención al recurso humano en las organizaciones se considera la clave del éxito y la esencia de la gestión empresarial, constituida como un factor básico que determina la obtención de altos niveles de productividad, calidad y competitividad frente a una sociedad industrializada.

Debido a esto se hace necesario hablar desde los avances del campo de la psicología organizacional, comenzando con el aporte de los procesos de selección y las nuevas prácticas desde la escogencia del personal idóneo en cargos correctos, buscando de esta manera complementar sus equipos de trabajo con colaboradores que tienen, alto nivel de compromiso, actitud de servicio, grandes aspiraciones y una entrega optima que posea las capacidades requeridas en cada rol.

Así mismo, y de la mano con los procesos de selección se encuentran la promoción de una cultura organizacional ,la formación y los diversos planes de desarrollo, que permiten asumir con éxito las transformaciones, optimizar los procesos internos y acelerar la curva de adaptación al cambio que requiere la organización para mantener su desempeño en los niveles esperados.

Por ello, Eficacia S.A y Extras S.A en su crecimiento permanente ha desarrollado estrategias desde los procesos de Capital Humano; Bienestar formación y desarrollo, con el fin de brindar herramientas prácticas en la labor diaria de los colaboradores no solo orientados en la



operatividad de las funciones, sino también en el enfoque de la persona como ser humano, cumpliendo fielmente a una cultura sólida y un propósito corporativo, el de: “transformar la vida de sus grupos de interés”.

Por último, es importante sustentar el trabajo actual desde la importancia que se da al espacio de pasantía, con el cual se abre un mundo de posibilidades al estudiante en práctica, permitiéndole la aplicabilidad de sus conocimientos y la adquisición de nuevas habilidades, ya que durante el periodo de tiempo laboral en esta compañía fue posible reforzar nociones organizacionales ya existentes, además de generar nuevos conocimientos y experiencias valiosos en ámbitos tanto personal como profesional, lo que hace de Eficacia S.A. y Extras S.A. un campo de aprendizaje y entrenamiento permanente.

Información de la organización.

Eficacia S.A. y Extras S.A fueron fundadas en 1991 y 1984 respectivamente en la ciudad de Cali por la Dra. Liliana Estrada y Elsa Gomez. Son compañías hermanas que están implementando el modelo BPO (Business Process Outsourcing) con el fin de potencializar los procesos de las unidades de negocio de cada cliente, por medio de subcontratación o externalización de servicios, la primera ofrece soluciones comerciales, cuidado de marcas, operación retail y procesos de gestión humana, mientras que Extras S.A. se enfoca en el suministro de personal temporal con el mejor perfil para asegurar la estrategia de sus clientes.

En mención sus tres unidades de negocio; Go to Market: generamos experiencias memorables de compras al shopper en el punto de venta que cuida el valor de sus marcas y aporta al incremento de sus ventas; Retail: administramos sus establecimientos propios con la experticia de un retailer asegurando el cuidado de su marca y la recompra del shopper; Y talento



y soluciones: ofrecemos servicios estratégicos y de gestión, que abarcan las áreas de talento humano y procesos administrativos agregando valor al negocio.

A través de valores corporativos tales como confianza, respeto, lealtad, honestidad e integridad han logrado convertirse en uno de los principales empleadores con una de las líneas de operaciones logísticas más grandes del país, actualmente cuenta con 26.000 colaboradores externos o en misión y servicio, y 900 colaboradores internos o administrativos.

A nivel país, cuenta con una sede principal o nacional ubicada en Cali Valle del cauca y 5 regionales más, Centro (Bogotá), Suroccidente (Cali), Antioquia (Medellín) Oriente (Bucaramanga), Norte (Barranquilla) y diferentes ciudades satélites que permiten tener una cobertura casi total de toda Colombia.

La estructura administrativa de eficacia está liderada por 7 gerencias corporativas, entre ellas: Aprovisionamiento del recurso, Cuidado del cliente, Jurídico, Alineación organizacional, Financiera y Administrativa, Desarrollo de negocios, y Desarrollo del talento; es en esta última gerencia con la cual se enfocó este proyecto de pasantía y se brindó un acompañamiento a cada uno de los procedimientos que desde allí se ejecutan.

Objetivos.

Objetivo General

Gestionar los procesos de Capital Humano; Formación, Bienestar y Desarrollo para el personal interno y externo de la organización Eficacia S.A. y Extras S.A. zona Oriente.



Objetivos específicos

1. Implementar actividades de formación integral, en los colaboradores externos (misión o servicio), con el fin de potencializar las capacidades, conocimientos y habilidades, teniendo en cuenta los requerimientos de cada uno de los clientes de Eficacia S.A. y Extras S.A.
2. Ejecutar actividades de Bienestar que garanticen condiciones favorables y climas de trabajo saludables en el personal interno (Administrativo) de Eficacia S.A. y Extras S.A.
3. Desarrollar óptimos procesos de selección al personal aspirante para vacantes internas de la organización.

Referente conceptual.

El trabajo es fundamental en la vida del ser humano ya que a través de este logra satisfacer sus necesidades básicas, económicas, cumplir con objetivos personales, materiales y desarrollarse dentro de un entorno social. Es preciso reconocer que el lugar de trabajo es uno de los sitios en donde el individuo pasa mayor tiempo, y que este requiere de esfuerzos tanto físicos, como cognitivos; debido a esto y a que el factor elemental en cada entidad es el capital humano se ha procedido a dar relevancia a la integridad del trabajador buscando proteger y mejorar su salud física, mental, y social en pro de su bienestar.

En la actualidad el mundo laboral ha sufrido diversos cambios, enmarcados en las demandas del entorno, las exigencias comerciales y la competitividad, quienes exigen nuevas formas de compromiso, de decidir, de ver los hechos, de pensar y de sentir, así mismo como de gestionar las relaciones humanas de una forma más efectiva, dejando de lado las rutinas operativas y



burocráticas en donde el trabajador es un objeto más de la empresa, sin importar las exigencias físicas y mentales de la labor, los pagos injustos, las largas jornadas de trabajo y los malos tratos, en fin condiciones que daban como resultado trabajadores insatisfechos y organizaciones menos productivas.

Como lo afirma Chiavenato (2007):

Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas poseen un increíble don de crecimiento y de desarrollo personal; por lo tanto, deben ser vistas como fuente de impulso propio y no como agentes inertes o estáticos. (p.2).

Ahora bien, entendemos que con el tiempo las organizaciones han adaptado en su forma de proceder, el desarrollo y la coordinación de métodos capaces de promover el desempeño eficiente del personal, permitiendo establecer una estrecha relación entre los objetivos de la empresa y los objetivos individuales que se relacionan directamente con el trabajo. Demostrando que el éxito y permanencia de las organizaciones depende en mayor medida de la calidad del personal con que se cuenta y la adecuada administración de los recursos humanos.

Por esta razón, es importante destacar el trabajo desde el campo de **la psicología organizacional**, el cual sitúa su estudio en el comportamiento de las personas dentro de un ambiente laboral, garantizando la optimización de las diversas variables medibles en beneficio de las personas y de la organización misma. Como bien lo indican. Orozco, et al. (2013) citando a Enciso y Peridilla (2004):



Son múltiples los campos de acción configurados para el psicólogo organizacional: análisis de puestos, selección, formación, evaluación, condiciones de trabajo, inducción, comunicación, salud ocupacional, motivación, construcción del bienestar y clima laboral, entre otras tantas funciones que se enmarcan en este contexto en donde la psicología organizacional se circunscribe también al campo de la gestión de los recursos humanos, por ende el rol del psicólogo organizacional se asimila entonces al de un gestor con conocimientos y competencias multidisciplinarios.(p.412).

Es por ello que seleccionar el personal de una organización se convierte en una tarea de vital importancia, ya que en la actualidad, las organizaciones necesitan personal idóneo calificado y para ello realizan un proceso en el cual eligen las personas que satisfacen mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las condiciones actuales del mercado y así mismo permitiéndose asumir con éxito las transformaciones del campo laboral.

Por ende se entiende al proceso de selección como: “Un proceso básico para el establecimiento de vínculos perdurables de mutuo beneficio para el individuo y la empresa, en cuanto a desarrollo personal y organizacional” (Atalaya, 2001, p.1).

Compuesto por diversas etapas como las que a continuación se describen, la etapa de **reclutamiento** que centra su objetivo en:

Buscar y seleccionar los perfiles que mejor se ajusten, dando a la tarea de buscar fuentes efectivas de reclutamiento, para elegir los candidatos con las características más cercanas posibles a los requerimientos de la vacante y posteriormente citarlos para el proceso de pruebas y entrevista. (Noguera, 2015, p.30).

Y la etapa de **selección** como lo indica Noguera (2015):



Se procede a la aplicación de las pruebas técnicas, y psicotécnicas que la organización considere prudentes y necesarias, según el cargo; Después de la interpretación y calificación de estas pruebas, se hace la entrevista de selección en la cual el profesional deberá determinar si el candidato cumple con las habilidades, competencias, conocimiento y responsabilidad para asumir el cargo al que aspira, si el candidato cumple con el perfil se procede a proceso de contratación que implica la documentación estipulada, examen médico ocupacional, lectura y firma de contrato para iniciar proceso de inducción (p.31).

Gracias a la entrevista quien es la herramienta más usada por excelencia en la selección de personal y uno de los factores que más influencia tienen en la decisión final respecto de la aceptación de un candidato, como lo afirma (Alles, 2004, p.2).

Otro factor clave que genera gran influencia directa en el desempeño y la satisfacción de los empleados y su equipo de trabajo, es la **cultura organizacional** en la cual se desenvuelven, ya que esta integra no solo las competencias, actitudes y personalidades de los trabajadores, sino también las estrategias competitivas de la organización; con la unificación de estos dos aspectos se logra una mayor afinidad y estabilidad en los objetivos de la empresa y sus colaboradores.

Es por esto que aludimos a los procesos de **formación y capacitación** como uno de los pilares importantes y contribuyentes en el desarrollo del recurso humano, en donde el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización y el desempeño oportuno dependerá en gran medida de la capacidad que tengan las empresas para aprovechar y



desarrollar el conocimiento de cada uno de sus colaboradores. Por consiguiente hoy en día las formaciones son una herramienta eficaz como un medio de adaptación a nuevos escenarios.

Chiavenato (2007) asegura que: “La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”. (p. 386).

Es por ello que aspectos como las formaciones y capacitaciones continuas dirigido al personal en distintas áreas y ámbitos, se hacen indispensables para que los colaboradores se sientan respaldados por una entidad que piensa en su crecimiento y desarrollo personal.

El invertir tiempo y recursos económicos en formar líderes, representa indudablemente un aspecto de ganancia máxima para la compañía, debido a que entre más influencia se ejerza dentro de un grupo y hacia un fin específico implicara resultados significativos en menos tiempo, mayor cobertura y mejor impacto dentro del mercado.

“A muchos profesionales en la actualidad se les requiere que ejerzan influencia sin contar con autoridad formal; es decir, se les solicita generar resultados, manejar grupos, formar equipos, alcanzar metas, incluso bajo presión y en muchas ocasiones no se les otorga el apoyo ni las bases fundamentales del liderazgo que implica ejercer la influencia mencionada” (Ospino, 2012,p.1)

Lo que demandan Extras S.A. y Eficacia S.A. es un apoyo por parte del pasante en estos procesos, principalmente por que reconocen que los procesos de Capital Humano; Formación,



Bienestar y Desarrollo son indispensables a la hora de potencializar y multiplicar todos los recursos humanos de sus colaboradores y utilizarlos a favor de su estrategia competitiva.

Así mismo contamos con los **programas de Bienestar** quienes por medio de incentivos y estímulos tangibles e intangibles, garantizan no solo la productividad de estos, sino su permanencia y fidelidad con la organización, es por ello que Virguez (2009), hace referencia a bienestar como:

Un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados y el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.
(p.1).

Entre las actividades que más se llevan a cabo en las empresas como programas de bienestar son los clasificados por Sanchez (2014) en “recreación, flexibilidad en horarios laborales, celebración de fechas especiales (cumpleaños, fiestas de navidad etc.), programas de autocuidado, capacitaciones en temas no laborales, campañas, concursos, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, jornadas culturales y deportivas etc.” (p.1).

Quienes hacemos parte del área de Capital Humano debemos considerar que además de la realización de las estrategias anteriormente mencionadas es importante generar evaluaciones periódicas en cada una de ellas, con el fin de llevar un seguimiento, para verificar su eficacia e impacto con la población en la cual se ejecuta, garantizando que sea oportuno para la



organización y sus colaboradores; y de esta forma tomar acciones o planes de mejora en caso de que estas actividades no tengan los resultados esperados por la compañía y en las cuales los colaboradores no encuentren en ellas satisfacción en su totalidad.

Tradicionalmente estas mediciones eran básica y poco dinámicas, lo que permitió que con el pasar de los años, las empresas generaran estrategias de innovación que agilizaran los procesos y así poder visualizar de manera más rápida y periódica aquellos indicadores que permitieran tener un panorama más amplio del funcionamiento de cada proceso.

Rincon (2012) afirma que gracias a la utilización e implementación de tres estrategias las empresas tendrían la oportunidad de mejorar su competitividad, eficiencia y productividad:

1. Uso de la tecnología, con el fin de agilizar y tener un mayor control y organización de los documentos y datos.
2. El empleo y administración de nuevas y mejores herramientas de administración.
3. La implementación de un sistema de control de gestión con el propósito fundamental de evaluar periódicamente la ejecución de las actividades de la organización, con base en parámetros de cantidad, calidad y oportunidad, para apoyar la toma de decisiones y facilitar la gestión. (p.2).

A modo de conclusión, todos estos factores no solamente contribuyen a que cada proceso pueda cumplir con las metas propuestas por la compañía, sino también a que cada colaborador pueda poner en práctica sus habilidades, destrezas y aptitudes, y con ellas desarrollar así todo su



potencial humano, considerando con gran relevancia que cada uno de los aspectos mencionados dentro de este marco es un factor alta mente influyente dentro de la protección de los ***ambientes de trabajo saludables***, entendidos como: “ Un ambiente de trabajo en el que los trabajadores y los empleadores colaboran en el uso de un proceso de mejora continua para proteger la salud, seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo.” (OMS, 2001, p.6).

La gestión adecuada del Capital Humano y el bienestar de una organización nos permite promover de forma estratégica e integral acciones asociadas al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, la motivación, el desarrollo, la disminución de la complejidad de la labor, la aceleración en la curva de adaptación y la optimización de los procesos internos.

CAPITULO II

Metodología

Participantes.

- Colaboradores internos o administrativos de Eficacia S.A. y Extras. S.A que fueron partícipes de las diferentes actividades de formación y bienestar que se realizan desde el proceso de Capital Humano. (54) personas que equivalen a personal de planta y (15) personas que equivalen a inhouse, pasantes, practicantes SENA y aforados, para un total de (69) personas de la zona Oriente sede Bucaramanga.
- Aspirantes a cargos que se postulan para las diferentes vacantes existentes.



- Colaboradores externos o en misión o servicio de Eficacia S.A. Y Extras S.A. que asistieron a los programas de formación y bienestar.

Instrumentos.

Para la ejecución de este proyecto es importante resaltar el uso de los diferentes instrumentos y recursos con quienes se logra medir el nivel de satisfacción y efectividad de las actividades realizadas, identificar los aspectos por mejorar, estimar la cantidad de colaboradores impactados, y lograr una sistematización de las mismas gracias a las plataformas informáticas, con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los indicadores propuestos tanto del proceso de Capital humano como de Formación, bienestar y desarrollo.

Capital Humano

- Lista de activos personal administrativo
- Formatos lista de asistencia
- Formatos evaluación de satisfacción a eventos de bienestar.
- Macro capital Humano
- Formato relación Digitalización MTI
- Plataforma Click TH
- Plataforma SIS
- Plataforma Intranet
- Plataforma SENA
- Fuentes y aplicativos de reclutamiento: computrabajo, elempleo.com, etc.
- Prueba THT
- Informe por Competencias



- Formato verificación de referencias laborales
- Formato entrevista de jefe inmediato
- Formato Hoja de vida corporativa
- Código de Ética Eficacia S.A.
- Código de Ética Extras S.A.
- Formato Evaluación de inducción corporativa
- Formato Plan de inducción
- Formato reserva de recursos físico

Formación, Bienestar y Desarrollo

- Lista de activos personal en misión y servicio
- Formato lista de asistencia
- Formato evaluación de satisfacción evento de formación
- Formato evaluación de transferencia de conocimiento
- Formato evaluación de satisfacción evento de bienestar
- Formato evaluación obsequio de bienestar
- Documento Excel de indicadores de formación y bienestar mensual
- Formato evaluación de conocimiento bienvenida institucional
- Material corporativo
- Carpetas de archivo de cada cliente.

Procedimiento.

1. Capital Humano



Reclutamiento

El proceso de reclutamiento interno da inicio a partir de una solicitud de personal realizado por un departamento o área y un jefe inmediato específico, haciendo uso de un requerimiento: se activa el proceso de selección, el cual tiene como objetivo principal la identificación del perfil y análisis del cargo, a partir del cual se determinan características, competencias y habilidades con las cuales el participante debe contar, así mismo con cada una de las condiciones propias del cargo, Posteriormente se realiza la publicación de la oferta por medio de fuentes y aplicativos de reclutamiento: computrabajo.com, emplea.com, etc., que permitan al personal el proceso de selección sin ninguna tipo de discriminación. Luego se realiza la recepción de Hojas de vida de los candidatos interesados en la vacante. Las personas que se ajusten al perfil son citadas a entrevista para posteriormente realizar la respectiva selección y contratación.

Proceso de selección

Finalizada la etapa de reclutamiento se inicia el proceso de selección, por medio de una citación telefónica donde se le indica a la persona que debe registrar su HDV en la página de la organización y la hora acordada es así como las personas son agendadas para un proceso de entrevista psicológica que posteriormente se convierte en una terna. A las personas seleccionadas se les realiza una verificación de referencias laborales por medio de una entrevista semiestructurada que se encuentra en el formato establecido, se realizan las llamadas telefónicas a empresas o jefes inmediatos donde y con quienes anteriormente laboro, luego se procede a realizar la entrevista a jefe inmediato para validar si la persona que ocupara el cargo cumple con los requerimientos de la vacante y aprobación del mismo. Cuando la persona es seleccionada



nuevamente es llamada para informarle la decisión de la compañía y se inicia el proceso de contratación.

Documentos de contratación

Cuando la persona es seleccionada se realiza una llamada para dar la noticia de la compañía, acordar el día, la hora y los documentos respectivos que debe traer para comenzar su proceso de contratación. Una vez haya sido contratado y afiliado a seguridad social, sus documentos se convierten en expedientes y son enviados a Capital Humano nuevamente para ser codificados y enviados a la plataforma de MTI.

Codificación MTI

Es el procedimiento por el cual la persona que se ha seleccionado para ocupar un cargo haya sido contratado y afiliado a seguridad social, sus documentos son enviados a Capital humano nuevamente para ser codificados y enviados a digitalizar con el fin de que su expediente pueda ser ingresado a la plataforma de MTI, esta plataforma contiene todos los contratos, procesos y documentos de los empleados de Eficacia S.A y Extras S.A, para ellos existen dos caracterizaciones que se deben tener en cuenta en el momento de subir a la plataforma MTI, que son Expedientes y Documentos varios, el primero hace referencia al expediente completo del nuevo empleado, kit de contratación y demás documentos y el segundo contiene algunos documentos que se generan en el historial del empleado ya contratado como: llamados de atención, cartas de renunciaciones, terminaciones de contrato, entrevistas de retiro, actas de descargos, otro si al contrato, incapacidades, etc. Cuando esta clasificación se realiza, se procede a codificar cada uno de los documentos con cedula y código respectivo por tipo de documento, se realiza



una tabla de Excel según la caracterización ya mencionada, se crea una solicitud en la plataforma SIS y se obtiene un N.SIS de identificación que permite bajar inmediatamente los documentos al encargado de digitalizarlos en la plataforma MTI.

Informe de selección por competencias

Los informes de selección por competencias son un proceso de selección de personal en el que se evalúa el comportamiento de una persona en una situación determinada, basada en ejemplos cotidianos que pueden vivirse en el día a día dentro de un contexto laboral, su objetivo principal es explorar el potencial de las personas seleccionadas para desarrollar nuevas habilidades y ocupar otras funciones, dentro del formato de “Informe de valoración de competencias para selección-proceso de Capital Humano” se estiman seis apartados de evaluación entre ellos se encuentra: Descripción general del candidato, Información personal y familiar, valores, Nivel de ajuste al perfil del cargo, competencias(Orientación al servicio, orientación a los resultados, flexibilidad, mejoramiento continuo), Oportunidades de desarrollo y un concepto final donde se obtiene una descripción general de la información obtenida y posibles observaciones.

Celebración de Cumpleaños

Para la celebración de cumpleaños, se realiza una verificación del personal en los activos de la empresa, posteriormente se realiza una cartelera, la cual se encuentra ubicada en la cafetería de las instalaciones de la organización, allí encontramos el día y las personas que cumplen años en el mes correspondiente y una frase ya sea motivacional o alusiva a la celebración del mes. Cuando llega el día de celebración, se le decora al colaborador su sitio de trabajo antes de iniciar



la jornada laboral, luego en cualquier momento de la mañana y en compañía del equipo de trabajo se le canta el cumpleaños feliz, y se hace entrega de un pequeño obsequio de parte de la compañía como un gesto de agradecimiento por su dedicación y colaboración, posteriormente se realiza un registro fotográfico, el cual será utilizado para enviar una E-CARD de felicitaciones a toda el personal activo de la empresa por medio del correo corporativo, de parte del responsable de Capital Humano.

Actividades de bienestar

Como primera medida para la realización de las actividades de bienestar se debe tener conocimiento del evento, aspectos importantes como: el lugar de ejecución, la participación del personal y cobertura del evento, los recursos con los cuales se cuenta, que tipo de logística es necesaria, y horario de la actividad o evento, con estos datos resueltos, se procede a realizar una E-card de invitación con datos de interés para los participantes como: hora, lugar y fecha, luego se realiza la gestión logística para llevar a cabo el evento, por medio de cotizaciones, decoración, distribución y demás procesos de intervención, luego de la realización del evento se procede a diligenciar los formatos de asistencia y evaluación de satisfacción de evento de bienestar de Capital Humano, el cual tiene como objetivo medir los diferentes aspectos denotados en la actividad: adecuación del espacio, información o trato brindado, hora y fecha, información previa al evento, invitación, clima de participación y bienestar, obsequios, premios, grado de satisfacción y observaciones generadas. Para concluir con la información y calificación dada se realiza una MACRO, esta estrategia es un registro en el que se incluyen los resultados finales de cada evento y por medio de la misma se constatan porcentajes de cobertura y satisfacción general del evento.



Inducción corporativa

Es un espacio de aprendizaje que consiste en integrar a los colaboradores que ingresan a la compañía o en ocasiones que reingresan, brindándoles información general, amplia y suficiente sobre los elementos fundamentales de la cultura organizacional. Por medio de: presentaciones, estrategias dinámicas y evaluaciones de contenido las personas tienen la oportunidad de conocer y aprender ampliamente acerca de nuestra organización. La duración de la inducción es de 7 horas distribuidas en dos jornadas que permiten abarcar diversas temáticas como lo son: Objetivos estratégicos, ¿Quiénes somos?, Políticas, Estructura, Comunicación, Eficacia 20-21, Nuestro sello, Desarrollo, Cuidado, Bienestar y Beneficios, con el fin de acelerar la curva de adaptación del colaborador y mantener su desempeño en los niveles esperados.

2. Formación, Bienestar y Desarrollo

Procesos de formación

Los procesos de formación o capacitación que se realizan con los colaboradores externos (en misión o servicio), dependen de los requerimientos que se ejecutan desde gerencia con cada uno de los clientes contratantes, posteriormente a esto se genera una programación mensual, la cual se realiza con previo aviso a ejecutivos de cuenta y supervisores vía telefónica, correo electrónico o personalmente si es posible, con el propósito de validar la disponibilidad en relación a fecha, hora y cantidad de colaboradores. Finalmente con anterioridad se realiza una reserva de recurso físico y revisión adecuada del material de trabajo dependiendo de la formación asignada, por nombrar algunas Temáticas: Desarrollo y crecimiento personal: Liderazgo y toma de decisiones, Motivación, Tema: Habilidades Laborales y profesional:



Negociaciones comerciales y clientes difíciles, Tema: Promoción y ventas: Mercadeo relacional y consultivo. Durante el proceso de formación se debe tener en cuenta la evidencia gracias a la recopilación del registro fotográfico, y posteriormente a la formación se realiza un proceso de medición con los documentos diligenciados, entre ellos contamos con una evaluación de transferencia de conocimiento y una evaluación de satisfacción a la formación, la cual evalúa en una escala de 1 a 5 siendo 5 excelente y 1 muy deficiente aspectos como: Capacitado: dominio del tema, habilidad de comunicar, respuestas elocuentes, manejo del tiempo; Contenido: Objetivos claros, orientación la practica; Recursos físicos: adecuado material, instalaciones y ventilación. Así mismo se dispone de un apartado de observaciones y de posibles sugerencias para próximas capacitaciones. Posteriormente para dar seguimiento se registran los resultados de cada uno de los clientes en un cuadro de Excel denominado Indicadores de formación, el cual arroja el nivel de satisfacción de la formación, la cantidad de colaboradores y clientes impactados y el nivel de conocimiento de cada una de las temáticas socializadas mes a mes.

Bienvenidas Institucionales

Las bienvenidas institucionales son un proceso de inducción corporativa que se brindan al personal en misión y servicio, este se lleva a cabo al momento de contratación del personal que va a ingresar a la compañía, su duración es de una jornada completa entre mañana y tarde. El objetivo principal es brindar un cercamiento oportuno a las instalaciones, procedimientos y procesos con los que cuenta EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A, Partiendo desde el reconocimiento de nuestra Historia, Direccionamiento estratégico, Código de Ética, Políticas corporativas, Nuestra identidad, Reglamento y demás acciones que contribuyen en el crecimiento de la organización, contamos además con la intervención de aliados en Salud Ocupacional, Caja de



compensación Comfenalco y Fondo de empleados (Fondex).Igualmente se brinda un espacio de formación con el fin de dar a conocer los roles y funciones del cargo, respectivo a la solicitud del cliente y así mismo se socializan algunas temáticas en habilidades laborales y profesionales. Conjuntamente se realizan las evaluaciones de satisfacción y transferencia de conocimiento si se requiere, y posteriormente se anexan los resultados en el documento Excel Indicadores de formación ya mencionado para dar seguimiento y soporte a la bienvenida institucional realizada.

Actividades de Bienestar

Dentro de las actividades de bienestar dirigidas a los colaboradores externos, contamos con el reconocimiento de la labor por medio de la entrega mensual de un obsequios de cumpleaños según corresponda al convenio con el cliente, el cual es entregado por medio del respectivo ejecutivo, quien debe realizar la entrega, registro fotográfico y aplicación de la evaluación de obsequio de bienestar, con el cual se lleva un registro de entrega y de satisfacción respecto al detalle en mención. Así mismo contamos con actividades y obsequios de fin de año en los cuales realizamos diferentes propuestas de integración, motivación y salud mental. Es importante desatacar que los resultados de cada una de las evaluaciones de satisfacción ya sean de entrega de obsequios de cumpleaños como de actividad de bienestar es anexado al documento referido como Indicadores de Formación y Bienestar en donde se genera un control adecuado de las actividades ejecutadas de forma mensual.

CAPITULO III

Resultados

En este capítulo se encuentran los resultados del proyecto, cuyo propósito se basó principalmente en gestionar los procesos de Capital Humano; Formación Bienestar y Desarrollo más específicamente en el área de selección, formación y bienestar de acuerdo a los procesos realizados tanto a personal interno como externo de la Organización Eficacia. S.A. y Extras S.A. zona Oriente.

1. Capital Humano

Durante el transcurso de la pasantía se realizaron procesos de reclutamiento y selección, los cuales son evidenciados en la tabla 1, allí también se puede visualizar la cantidad de procesos realizados por mes, los cargos que fueron solicitados, las personas que fueron reclutadas durante esos procesos, personas entrevistadas, personas que se seleccionaron para cubrir las vacantes pero desertaron antes de ser contratadas y el total de las personas contratadas.

Tabla 1.

Procesos de selección

Mes	Cargo	Personas reclutadas	Personas entrevistadas	Personas seleccionadas que desertaron	personas contratadas
Enero	Agente de contact center	15	3	0	1



Enero	Practicante de Psicología (vinculación)	10	4	0	1
Enero	Pasante Administrativo	6	3	0	1
Febrero	Auxiliar de Bodega (supernumerario)	24	8	2	1
Febrero	Analista de Salud Ocupacional	10	5	0	1
Febrero	Auxiliar Medicina del trabajo	8	4	0	1
Febrero	Gestor de servicio	3	3	0	1
Marzo	Aprendiz SENA	12	7	1	1
Marzo	Auxiliar de Aseo y Cafetería (supernumerario)	10	5	0	1
Marzo	Recepcionista (supernumerario)	7	5	0	1
Marzo	Auxiliar seguimiento Merchandising	6	4	0	1
Marzo	Pasante Psicología	6	3	0	1

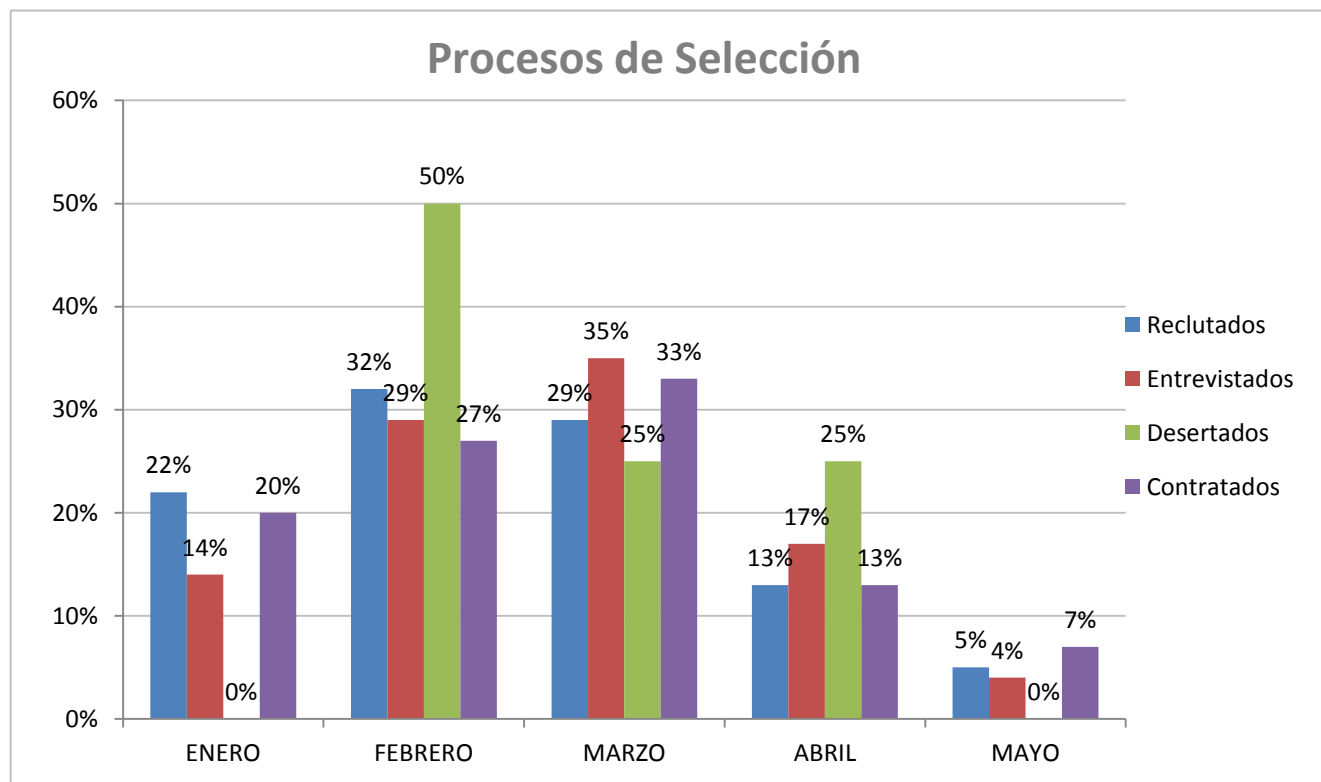
(Capital Humano)

Abril	Analista de Selección	10	7	1	1
Abril	Ejecutivo de Cuenta	8	5	0	1
Mayo	Auxiliar de Bodega	7	3	0	1
	Total	142	69	4	15

De esta tabla, es posible identificar que durante todo el proceso de pasantía se realizaron 15 procesos de selección, en los siguientes cargos: Agente de contact center, Practicante de psicología, Pasante administrativo, Auxiliar de bodega, Analista de Salud Ocupacional, Auxiliar Medicina del trabajo, Gestor de servicio, Aprendiz SENA, Auxiliar de Aseo y Cafetería, Recepcionista, Auxiliar de seguimiento Merchandising, Pasante de Psicología, Analista de selección, Ejecutivo de cuenta, Auxiliar de bodega; Los cuales se realizaron a partir del mes de Enero hasta el mes de Mayo, con un total de (142) personas reclutadas, (69) personas entrevistadas, y (4) personas seleccionadas que desertaron, correspondientes a la zona Oriente sede Bucaramanga. Así mismo se presenta la Figura 1, que contiene el consolidado de los procesos de selección llevados a cabo mes a mes durante la pasantía.

Grafica 1.

Consolidado procesos de selección.



Según la información que muestra la *Grafica 1*, es posible concluir que durante la pasantía en una distribución mensual se generaron los siguientes resultados: en el mes de Enero (31) personas reclutadas que representa a un 22%, (10) entrevistadas 14%, (0) desertadas, (3) contratados 20%; En el mes de Febrero (45) personas reclutadas que representan el 32% como el mes con mayor personas reclutadas, (20) entrevistadas 29%, (2) seleccionados que desertaron 50% quien fue el mes en el que más se obtuvo personas desertadas, (4) contratados 27% como el segundo mes con mas contratación; En el mes de Marzo (41) personas reclutadas que corresponde a un 29%, (24) entrevistados con un 35% el mes con más entrevistas realizadas, (1) persona seleccionada que desarto 25%, (5) contratados, el mes con mayor contratación



equivalente a un 33%; En el mes de Abril (18) personas reclutadas 13%, (12) personas entrevistadas 17%, (1) seleccionada que deserto 25%, (2) contratados que representa un 13% y por último en el mes Mayo quien fue el mes con menor cantidad de procesos de reclutamiento y selección (7) personas reclutadas 5%, (3) personas entrevistadas 4%, (0) personas que desertaron 0% y (1) persona contratada 7%.

Tabla 2.

<i>Informe por competencias</i>			
Fecha	Cargo	Desertados	Vacante
27-Diciembre 2017	Pasante Administrativo	0	1
27- Diciembre 2017	Pasante Vinculación	0	1
28 Diciembre 2017	Agente Contact Center	0	1
12- Enero 2018	Auxiliar Bodega (Supernumerario)	1	1
26- Enero 2018	Auxiliar Bodega (Supernumerario)	1	1
02- Febrero 2018	Auxiliar Bodega (Supernumerario)	0	1
	Auxiliar Medicina del trabajo	0	1

08- Febrero

2018

13- Marzo

2018

Auxiliar aseo y cafetería

0

1

Total

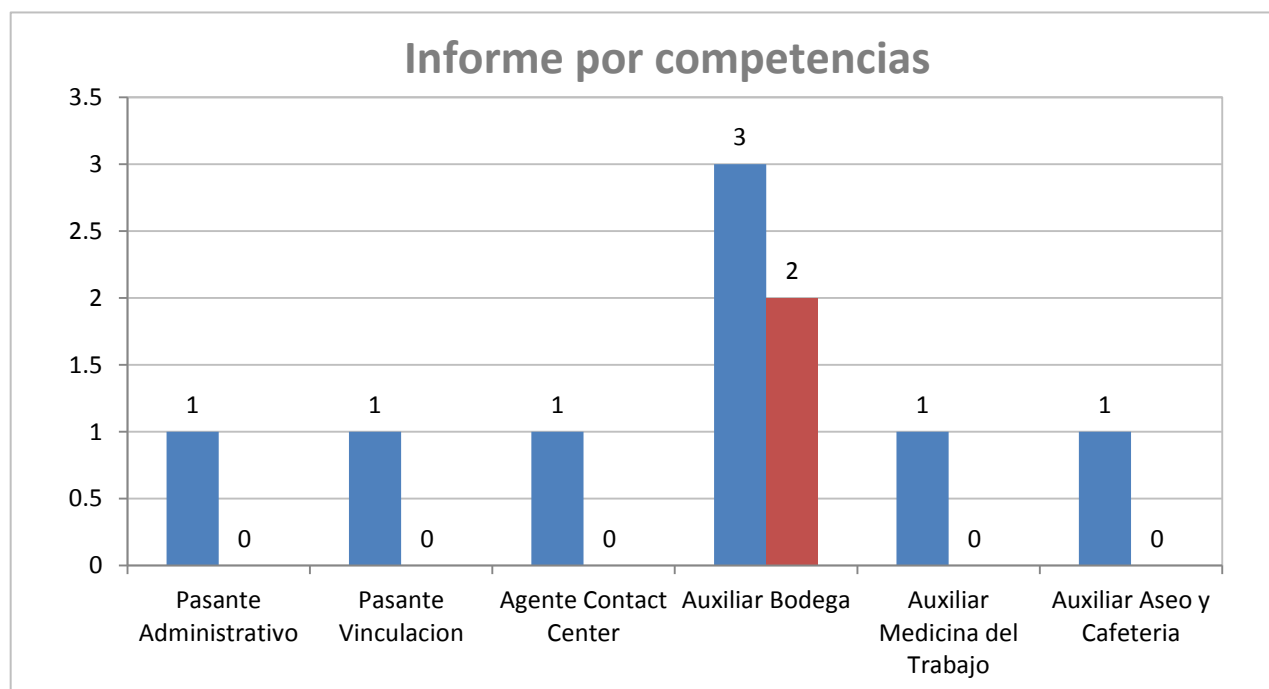
2

8

La *Tabla 2*, permite observar que durante los meses de Diciembre, Enero, Febrero y Marzo se realizaron un total de (8) informes por competencias de los cuales pertenecen a los siguientes cargos: Pasante administrativo, pasante vinculación, Agente de contact center, auxiliar de bodega supernumerario, Auxiliar medicina del trabajo y Auxiliar aseo y cafetería. Así mismo podemos evidenciar que el informe con la vacante de auxiliar de bodega supernumerario se realizó con tres candidatos diferentes debido a que (2) de los candidatos desertaron en medio del proceso de selección.

Grafica 2.

Consolidado Informe por competencias



La *Grafica 2*, nos permite identificar que durante el periodo de pasantía se lograron realizar un total de (8) informes por competencias de los cuales corresponden a una distribución por cargos realizados a (1) Pasante administrativo, (1) Pasante de vinculación, (1) Agente contact center, (3) Auxiliares de bodega de los cuales (2) desertaron durante el proceso de selección y uno fue contratado, (1) Auxiliar medicina del trabajo y (1) auxiliar de aseo y cafetería.

Para las celebraciones de cumpleaños es importante resaltar que se encuentran vinculados tanto personal administrativo de planta, personal de nuestras ciudades satélites los cuales se encuentran dentro de nuestra cartelera de cumpleaños y así mismo se les hace llegar un obsequio, además dentro de esta actividad también se vincula a personal In House, Practicantes SENA y reubicados, quienes también reciben decoración de cumpleaños, pero no se encuentran registrados en base de datos o activos. Para concluir es primordial mencionar que los nombres de los colaboradores no serán expuestos en este trabajo de grado, con el fin de proteger sus identidades, como se muestra en la *Tabla 3*.

Tabla 3.

<i>Celebración de Cumpleaños</i>	
Mes	Cantidad de personal Administrativo Celebrado
Diciembre	8

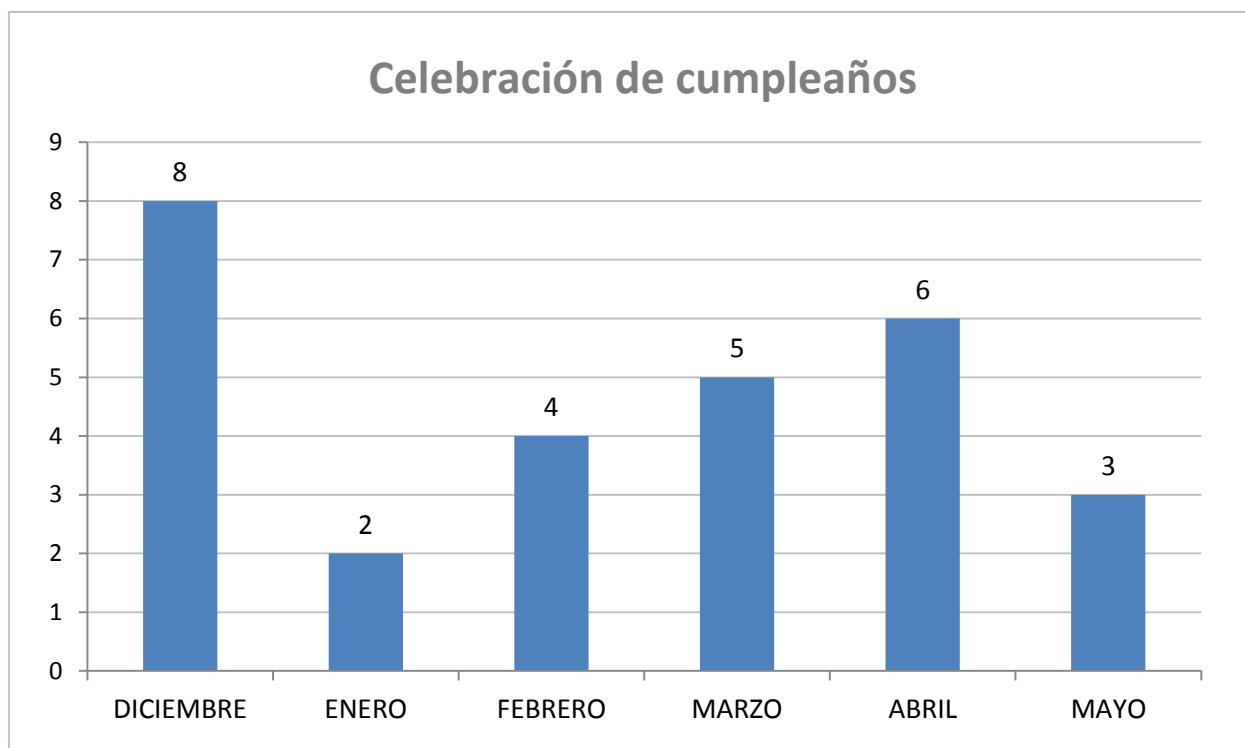


Enero	2
Febrero	4
Marzo	5
Abril	6
Mayo	3
Total	28

La *Tabla 3*, nos permite evidenciar que durante el transcurso de la pasantía desde el mes de Diciembre hasta el mes de Mayo se logró impactar a un total de (28) colaboradores administrativos, ciudades satélites, In House, Practicantes SENA y reubicados, quienes recibieron de parte de la compañía el día de cumpleaños un gesto de agradecimiento por su dedicación y colaboración por medio de un detalle.

Grafica 3.

Consolidado Celebración de cumpleaños



En la *Grafica 3*, es posible identificar que durante los meses de diciembre, enero, febrero, marzo, abril y mayo se logró impactar a un total de (28) entre personal administrativo, ciudades satélites, In House, Practicantes SENA y reubicados, de las cuales se movilizó un cantidad mayor de personas en el mes de diciembre con un total de (8) personas, seguido del mes de Abril con (6) personas, luego el mes de marzo con (5) personas, febrero con (4) personas, mayo con (3) personas y el mes con menor participación: enero con (2) personas.

Tabla 4.

<i>Actividades de Bienestar Capital Humano</i>		
Mes	Actividad	Número de Participantes
Noviembre	Quinquenios 2017	6
Noviembre	Día del Psicólogo	12
Diciembre	Entrega de regalos niños Navidad	23
Diciembre	Fiesta fin de año- 2017	59
Marzo	Día de la Mujer	38
Marzo	Día del Hombre	18
Abril	Celebración día de los Niños	16
Abril	Feria de la vivienda-2018	37

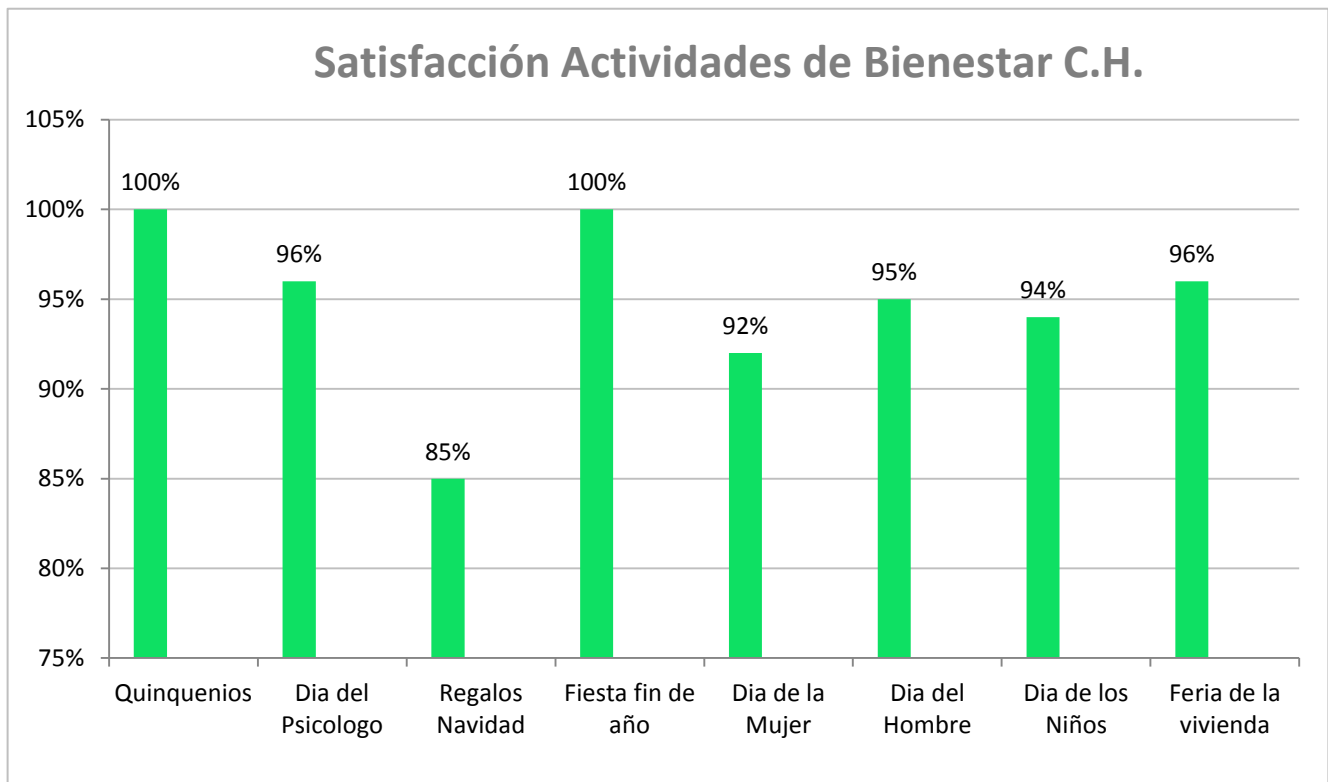
De la *Tabla 4*, es posible identificar la cooperación y asistencia por parte de los trabajadores administrativos, quienes disfrutaron de las actividades realizadas como lo son las siguientes: en el mes de noviembre las actividades de Quinquenios con un total de (6) asistentes, día del psicólogo (12) asistentes; en el mes de Diciembre la entrega de regalos de navidad a los niños con una cobertura de (23) participantes, fiesta fin de año 2017 (59) asistentes; en el mes de Marzo encontramos las actividades correspondientes a el día de la mujer con una participación



total de (38) mujeres, y el día del hombre con una participación de (18) hombres asistentes entre personal operativo y administrativo, para concluir encontramos las actividades del mes de abril correspondientes a la celebración del día de los niños con un total de (16) participantes y la feria de la vivienda- 2018 con una participación de (37) asistentes administrativos.

Grafica 4.

Consolidado Satisfacción Actividades de Bienestar Capital Humano



En la *Grafica 4*, podemos evidenciar que durante la pasantía se realizaron las siguientes actividades de bienestar demostrando un porcentaje de satisfacción en cada una: en el mes de noviembre las actividades de Quinquenios con un total de (6) asistentes y un grado de satisfacción del 100%, día del psicólogo (12) asistentes con un 96% de satisfacción; en el mes de



Diciembre la entrega de regalos de navidad a los niños con una cobertura de (23) participantes y un 85% de satisfacción siendo el evento menos satisfecho correspondiente al ítem del sitio elegido para la actividad, así mismo encontramos la fiesta fin de año 2017 (59) asistentes con un 100% de satisfacción; en el mes de Marzo encontramos las actividades correspondientes a el día de la mujer con una participación total de (38) mujeres y un grado de satisfacción del 92%, el día del hombre con una participación de (18) hombres asistentes tanto de personal administrativo como personal operativo CEDI con un 95% de satisfacción; para concluir encontramos las actividades del mes de abril correspondientes a la celebración del día de los niños con un total de (16) participantes y una satisfacción del 94% y la feria de la vivienda-2018 con una participación de (37) asistentes administrativos y una satisfacción del 96%.

Tabla 5.

<i>Inducciones Corporativas</i>			
Mes	Cargos	Cliente	Vacante
Enero	Agente Contact Center	Extras	1
Enero	Líder de Ejecución-Nutresa	Eficacia	1
Enero	Pasante Administrativo	Eficacia	1
Febrero	Auxiliar Bodega (Supernumerario)	Eficacia	1
Febrero	Analista Salud Ocupacional	Eficacia	1
Febrero	Auxiliar Medicina del trabajo	Eficacia	1

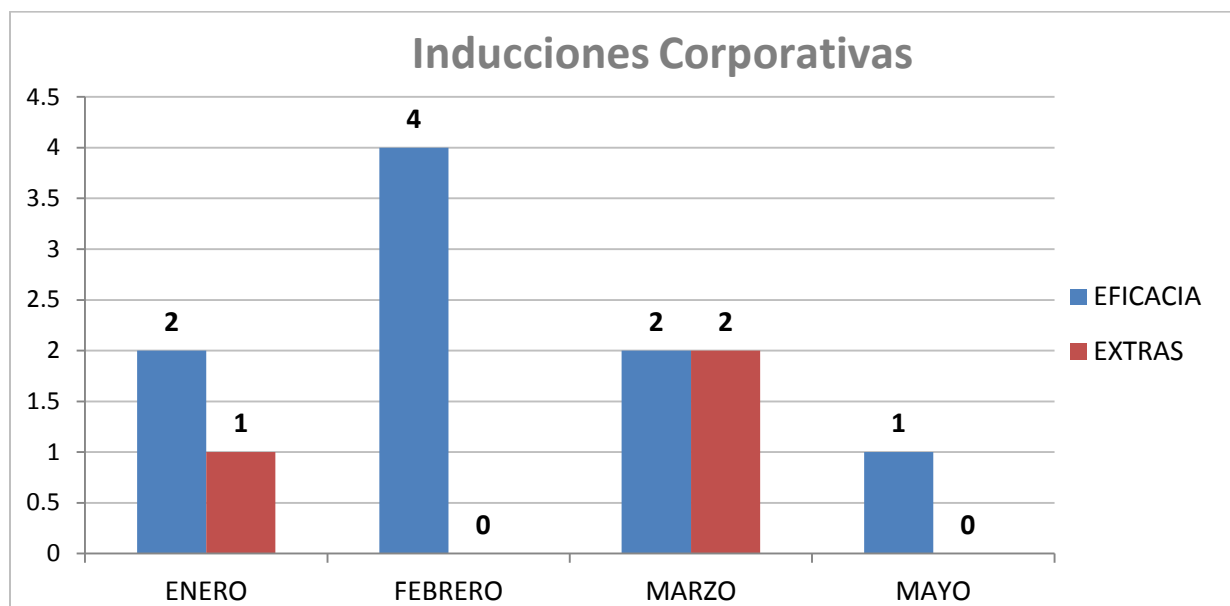


Febrero	Gestor de servicio (Supernumerario)	Eficacia	1
Marzo	Auxiliar de aseo y cafetería	Eficacia	1
Marzo	Recepcionista	Extras	1
Marzo	Auxiliar de seguimiento Merchandising	Eficacia	1
Marzo	Aprendiz SENA	Extras	1
Mayo	Pasante Psicología	Eficacia	1
Total			12

En la *Tabla 5*, se permite identificar el resultado de inducciones corporativas de colaboradores internos de la organización Eficacia S.A. y Extras S.A. En el transcurso de los meses de: enero, febrero, marzo y mayo se impactaron a un total de (12) personas, de las cuales (10) de ellas pertenecen a la empresa EFICACIA S.A y (3) de ellas a EXTRAS S.A; Así mismo cada una de las inducciones realizadas corresponden a los siguientes cargos en mención: Agente de contact center, Pasante Administrativo, Líder de ejecución, Auxiliar de Bodega-Supernumerario, Analista Salud Ocupacional, Auxiliar Medicina del trabajo, Ejecutivo de cuenta- Supernumerario y Auxiliar de aseo y cafetería, Recepcionista, Auxiliar de seguimiento merchandising, Aprendiz SENA y Pasante de psicología de la ciudad de Bucaramanga zona Oriente.

Grafica 5.

Consolidado Inducciones Corporativas



La *Grafica 5*, nos permite evidenciar la cantidad de inducciones corporativas realizadas mensualmente para cada uno de los clientes, determinando el mes de febrero con más inducciones realizadas para el cliente eficacia con un total de (4) personas, seguidos los meses de enero y marzo con (2) personas cada uno y mayo con (1) persona, así mismo evidenciamos la cantidad de inducciones realizadas mes a mes para el cliente Extras. S.A. con una cantidad mayor en el mes de marzo de (2) inducciones corporativas y (1) en el mes de enero.

2. Formación, Bienestar y Desarrollo

Los siguientes resultados pertenecen a los procesos de formación mensual, ofrecidos a los colaboradores en misión/ servicio de los diferentes clientes y según el plan de negociación a los que estos pertenecen.



Tabla 6.

<i>Formación mes de Enero</i>			
Tema	Cliente	Satisfacción	Cantidad de Colaboradores
PROYECTO DE VIDA	Merck	5	1
	Unilever Abbott Oster	4	16
	La Receta Merchandasing Coltabaco BDF Alianza	5	18
	Sc. Johnson	5	11
	Manuelita	5	4
	Total		50

Como resultado en el transcurso del mes de enero se obtuvo una asistencia total de (50) colaboradores externos en los espacios de formación bajo la temática de proyecto de vida, de los cuales corresponden a una distribución por cliente de la siguiente manera: con mayor cantidad de asistencia Unilever con (13) personas, Sc. Johnson (11), Coltabaco (10), Manuelita (4),



Merchandasing (3), BDF (3), Oster (2), Merck (1), La receta soluciones gastronómicas (1), Abbott (1), y Alianza con (1). Así mismo cabe resaltar que algunos espacios de formación se generaron con mas de un cliente, como lo indica la distribución de la tabla.

Tabla 7.

<i>Formación mes de Febrero</i>			
Tema	Cliente	Satisfacción	Cantidad de Colaboradores
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Merck	5	1
	Unilever Abbott Oster	4	16
	La Receta Merchandasing Coltabaco BDF Alianza	5	18
	Sc. Johnson	5	11
	Manuelita	5	4
	Total		50



Como resultado en el transcurso del mes de febrero se obtuvo una asistencia total de (50) colaboradores externos en los espacios de formación bajo la temática de proyecto de vida, de los cuales corresponden a una distribución por cliente de la siguiente manera: con mayor cantidad de asistencia Unilever con (13) personas, Sc. Johnson (11), Coltabaco (10), Manuelita (4), Merchandasing (3), BDF (3), Oster (2), Merck (1), La receta soluciones gastronómicas (1), Abbott (1), y Alianza con (1). Así mismo cabe resaltar que algunos espacios de formación se generaron con más de un cliente, como lo indica la distribución de la tabla.

Tabla 8.

<i>Formación mes de Marzo</i>			
Tema	Cliente	Satisfacción	Cantidad de Colaboradores
VENTA CONSULTIVA	Sc. Johnson BSN Medical	5	10
	Unilever La Receta Merck	5	14
	Oster Abbott	5	3
	Colgate Palmolive	4	25
	BDF Novartis	5	6



Total

58

Durante el mes de Marzo, se logró impactar a un total de (58) colaboradores externos, bajo la temática de venta consultiva en los espacios de formación, de los cuales corresponden a una distribución de colaboradores por cliente de la siguiente manera: Colgate Palmolive (25), Unilever (10), Sc. Johnson (8), Merck (3), BDF (5), Oster (2), BSN Medical (2), Abbott (1), Novartis (1), La receta soluciones gastronómicas (1). Así mismo cabe resaltar que algunos espacios de formación se generaron con más de un cliente, como lo indica la distribución de la tabla.

Tabla 9.

<i>Formaciones mes de Abril</i>			
Tema	Cliente	Satisfacción	Cantidad de Colaboradores
PSICOLOGIA DEL CONSUMIDOR	BSN Medical Merck	5	4
	Sc. Johnson	5	7
	La Receta Oster BDF	5	10
	Colgate Palmolive	4	56



Unilever Manuelita	5	19
Total		96

Durante el mes de Abril, se logró impactar a un total de (96) colaboradores externos, bajo la temática de Psicología del consumidor en los espacios de formación, de los cuales corresponden a una distribución de colaboradores por cliente de la siguiente manera: Colgate Palmolive (56), Unilever (14), Sc. Johnson (7), Manuelita (5), Oster (5), BDF (4), Merck (3), La Receta (1), BSN Medical (1). Asi mismo cabe resaltar que algunos espacios de formacion se generaron con mas de un cliente, como lo indica la distribicion de la tabla.

Tabla 10.

<i>Formaciones mes de Mayo</i>			
Tema	Cliente	Satisfacción	Cantidad de Colaboradores
	Merchandising Experess	5	1
MARKETING MIX			
	Total		1

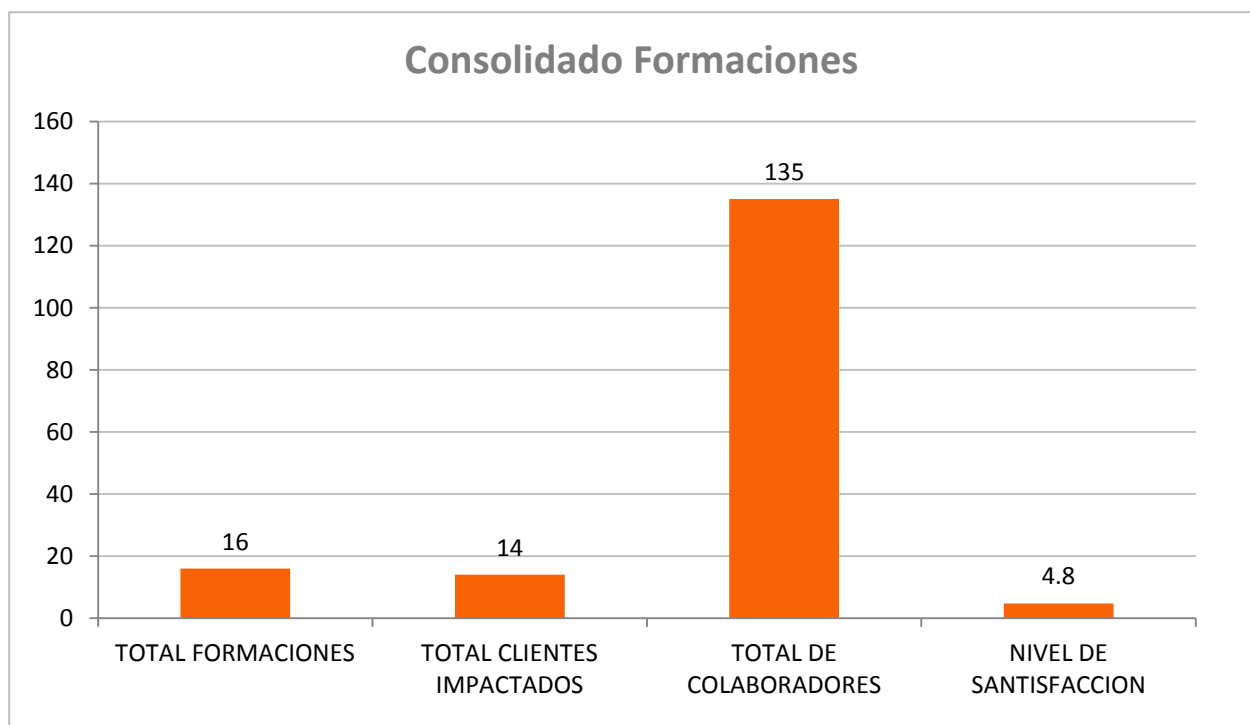
Durante el mes de Mayo, se logró impactar a (1) colaborador externo, bajo la temática de Marketing mix en el espacio de formación, el cual corresponde al cliente Merchandising Exprés. Asi mismo cabe resaltar que algunos espacios de formacion se generaron con mas de un cliente,



como lo indica la distribución de la tabla. Debido a la participación de 1 solo colaborador correspondiente al cliente Merchandising Express, en la primera formación del mes de mayo, se logró generar un espacio personalizado en donde se socializan y se ejemplifican los conceptos relacionados al marketing mix desde la cotidianidad del rol. Gracias a esto se obtiene un grado de satisfacción de 5 en cada uno de los apartados evaluados como lo son el facilitador, el contenido y el recurso físico.

Grafica 6.

Consolidado Formaciones



Los planes de formación están enfocados a clientes específicos que ingresan a la compañía contratando un plan de negocio con plan de formación adicional, de los cuales durante el desarrollo de la pasantía se realizaron (16) formaciones en (5) temáticas diferentes como lo son: Proyecto de vida, Comunicación asertiva, Venta consultiva, Psicología del consumidor y

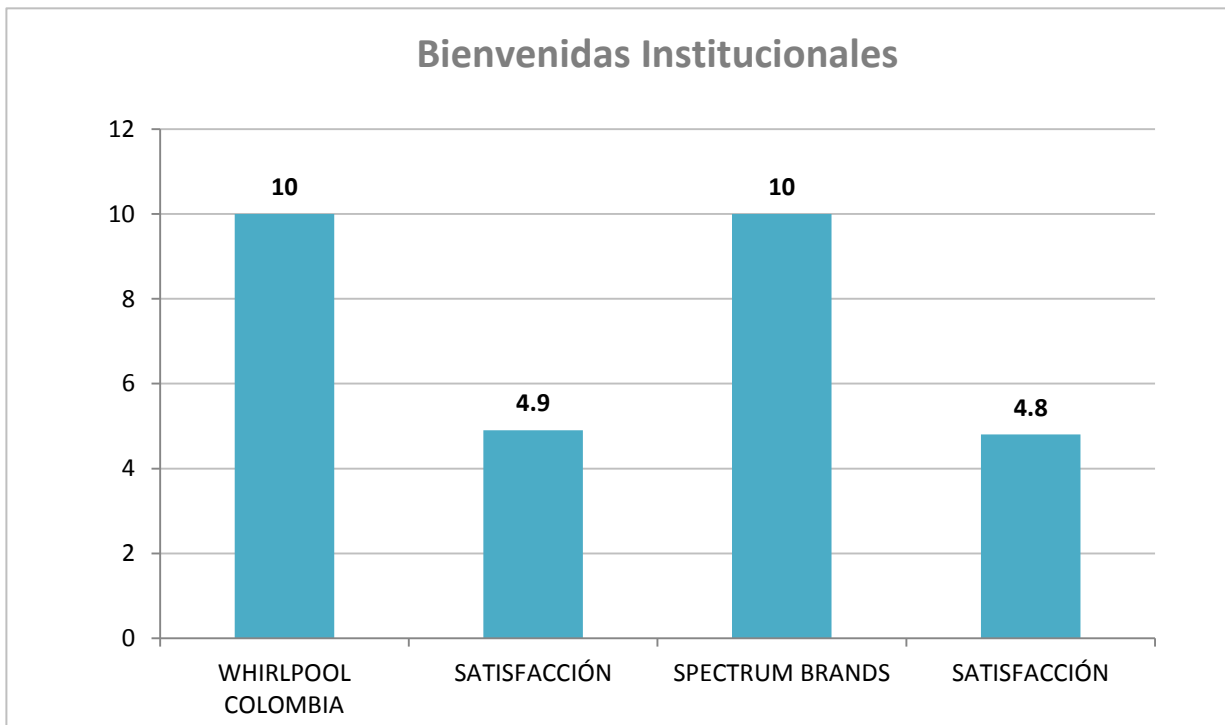
Marketing Mix, impactando de manera positiva a un total de (135) colaboradores distribuidos en (14) clientes, logrando un nivel de satisfacción de (4.8). Es importante resaltar que las formaciones del mes de enero y febrero se generaron en un solo momento.

Tabla 11.

<i>Bienvenidas Institucionales</i>			
Fecha	Cargos	Cliente	Cantidad
2-Enero	Promotores Supervisor	Whirlpool Colombia S.A.S	10
5-Febrero	Promotor Mercaderista Supervisor	Spectrum Brands Colombia S.A	10
Total			20

Grafica 7.

Consolidado Bienvenidas Institucionales



La Grafica 7, nos demuestra que en los meses de enero y febrero se generaron dos Bienvenidas institucionales a clientes nuevos, con una participación total de (20) personas de los cuales (10) pertenecen al cliente Whirlpool Colombia S.A.S ejecutada en el mes de enero con un grado de satisfacción de (4.9) y (10) colaboradores al cliente Spectrum Brands Colombia S.A realizada en el mes de febrero y un grado de satisfacción del (4.8). Con una distribución de cargos de la siguiente manera: promotores, supervisores y mercaderistas.



CAPITULO IV

Discusión

El desarrollo de este trabajo se dio con el propósito de brindar apoyo a los procesos de Capital Humano; Formación, Bienestar y Desarrollo de Eficacia S.A y Extras S.A. desde el rol del psicólogo organizacional, dado que el suministro y la administración del talento humano es la base de sostenimiento y experiencia comercial de la organización.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede observar que por medio de los procesos de reclutamiento para el área de selección interna, se logran atender a 142 candidatos en la recepción de hojas de vida y 69 personas entrevistadas, gracias al perfilamiento de cada uno de los candidatos que aporta valor a las solicitudes requeridas, En segundo lugar se aportó a una de las políticas de la empresa, donde se garantiza la movilización de las vacantes por medio del personal interno como prioridad, garantizando la participación en algunas vacantes abiertas dando un trato humanizado y mostrando el respeto necesario ya que ellos son una fuente importante para el proceso.

Obteniendo como resultado un cumplimiento total ya que se efectuaron a tiempo cada una de las solicitudes internas de selección, a través de las 15 vacantes cubiertas a lo largo de la pasantía, por otra parte cumpliendo con las demás herramientas que garantizan confiabilidad en el proceso como lo son: la validación de referencias laborales, la entrevista quien es la herramienta más usada por excelencia en la selección de personal y uno de los factores que más influencia tienen en la decisión final respecto de la aceptación de un candidato, como lo afirma (Alles, 2004.p.2), el informe por competencias el cual permite que el entrevistado identifique ejemplos del trabajo, de su casa, de obvias, de educación y de otras actividades de su vida, para



asegurarse de estar brindado equitativamente a cada candidato una oportunidad para demostrar su adaptabilidad (Hackett,1995 citado por Alles, 2004), y demás recursos que garantizaron la elección de los candidatos más idóneos ya que gracias a la aplicación de estos se pudo observar de forma directa cuáles de ellos cumplían con las especificaciones del perfil y por ultimo ser enviados a la entrevista con el jefe inmediato quien es la persona que toman la decisión final.

Con lo anterior reiterando la importancia de la selección de personal quien es “Un proceso básico para el establecimiento de vínculos perdurables de mutuo beneficio para el individuo y la empresa, en cuanto a desarrollo personal y organizacional” (Atalaya, 2001, p.1).

En cuanto a las actividades de bienestar encontramos las clasificadas por Sanchez (2014) en “recreación, flexibilidad en horarios laborales, celebración de fechas especiales (cumpleaños, fiestas de navidad etc.), programas de autocuidado, capacitaciones en temas no laborales, campañas, concursos, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, jornadas culturales y deportivas etc.” (p.1). Ejecutadas como actividades especiales teniendo en cuenta no solo el mes de realización sino también las necesidades y recursos con los que cuentan Eficacia S.A. y Extras S.A. ya que por medio de estas se logra encontrar una satisfacción no solo laboral sino también personal en los colaboradores, aludiendo a la premisa en donde se sustenta que el recurso humano es parte fundamental de la compañía siendo ellos los que hacen funcionar de manera competitiva a un engranaje llamado organización.

Las actividades realizadas en Capital humano tuvieron un enfoque para mantener en los colaboradores en primer lugar un clima laboral adecuado, por medio de integraciones entre compañeros y en algunas ocasiones con sus familiares, creando vínculos más fuertes entre ellos.

Es por esto que se plantearon actividades como la fiesta de fin de año, la entrega de obsequios de navidad para los niños, el día del hombre y de la mujer, el día del niño y la feria de la vivienda.

Como segunda instancia para Eficacia S.A. y Extras S.A. es importante celebrar a sus colaboradores los años laborados para ellos, y de esa manera dar un reconcomiendo simbólico, con el evento llamado quinquenio que se desarrolla de forma anual, y representa para sus colaboradores una muestra de gratitud e importancia hacia la labor realizada, demostrando que esta organización se preocupa por la motivación extrínseca de sus colaboradores y de esa manera mantener la productividad, sin afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Lo que nos permite equiparar que el bienestar del colaborador “orienta a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados y el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad, como lo indica (Virguez, 2009, p.1).

El proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo está orientado exclusivamente a capacitar a los colaboradores de las empresas clientes vinculados por Eficacia S.A. y Extras S.A. Es por ello que en este proceso se brindó el apoyo, realizando un total de 16 formaciones en los clientes como: Alianza, Coltabaco, Abbott, Novartis, S.C. Johnson, Merck, BSN medical, BDF, Oster, La receta, Colgate Palmolive, Unilever, Manuelita, Merchandising Express, fortaleciendo a las empresas clientes por medio de la creación de nuevas habilidades comerciales y personales, mencionadas por Chiavenato (2007) “La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”. (p. 386). Es por esto que hoy en



día la formación es una de las más eficaces herramientas de las que se sirven las personas y las organizaciones para adaptarse a las nuevas circunstancias y situaciones que se viven en la actualidad, generando organizaciones competitivas y flexibles que permitan mantenerse con éxito en un mercado cada vez más exigente.

La importancia que le otorga Eficacia a la metodología establecida para la ejecución tanto del proceso de capital humano como de bienestar formación y desarrollo dirigido a personal interno o administrativo y personal externo o en misión y servicio de la compañía; fue la que guio y facilitó el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo de la pasantía tal y como se evidencia en los resultados.

Conclusiones.

Es importante resaltar la importancia a nivel laboral y profesional que ejerce el psicólogo en el área organizacional, puesto que se encarga no solo de seleccionar el talento humano que conforma la organización, sino que además es la base para implementar y ejecutar planes y estrategias de formación y bienestar que permitan desarrollar el potencial humanos de los colaboradores, cumpliendo con los objetivos organizacionales enfocados en la visión de la compañía y dando un valor agregado a la calidad de vida de los empleados.

De este mismo modo se resalta

La implementación y ejecución del plan de trabajo planteado inicialmente en el proceso de pasantía contribuyó de manera significativa a la identificación de los aspectos que se deben tener en cuenta para llevar a cabo un óptimo proceso de selección de talento humano, destacando



las necesidades reales de la vacante y el perfil del cargo diseñado, lo que proporciona implementar una estructura entrevista y de esta forma la identificación del personal idóneo para el cargo solicitado.

Así mismo resaltar la importancia que tiene seguir trabajando desde el área de capital humano en la ejecución de actividades de bienestar, en pro de los colaboradores internos ya que son fuente de motivación extrínseca y aportan al mantenimiento constante de ambientes de trabajo saludables.

El apoyo y la participación recibida por cada colaborador externo en la implementación de procesos de formación que contribuyen a la adquisición de nuevas habilidades y competencias en función de un crecimiento personal como del logro de objetivos organizacionales.

Sugerencias.

Implementar nuevas fuentes de reclutamiento, para elegir los candidatos con las características más cercanas posibles a los requerimientos de la vacante.

Es importante sensibilizar a los Ejecutivos de cuenta y supervisores de cada cliente, con la participación de los eventos y actividades de bienestar dirigidos al personal en misión y servicio, ya que son ellos quienes movilizan a la población en mención y permiten vincular al personal de forma activa.



Mantener el espacio para los estudiantes de pasantía, ya que Eficacia S.A. y Extras S.A. propician este tipo de espacios en los cuales el aprendizaje es constante debido al gran manejo de procesos de selección interno, procesos de formación, implementación de actividades de bienestar y demás estrategias satélites que permiten al estudiante poner en práctica todo el conocimiento adquirido en la academia y a su vez, generar experiencia en el campo organizacional.



CAPITULO V

Referencias

- Alles, M. (2004). ¿Qué es Entrevistar por Competencias? Elija al mejor: Como entrevistar por competencias. (pp.2-43) Buenos Aires: Granica.
- Atalaya, M. (2001). *Nuevos enfoques en selección de personal*. Revista de Investigación en Psicología, Vol.4 No.2, Diciembre 2001.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. 8ta.Ed. McGraw Hill, México. D.F. pp. 2-386-387.
- Noguera, J.M.M. (2015). *La gestión del talento humano en las empresas colombianas una forma de hacerle frente al fenómeno de la globalización económica*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogota.D.C, pp.30-31.
- Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B., Páez, A. (2013). *Rol del psicólogo en las organizaciones*. Revista Psicoespacios, Vol. 7, N. 11, diciembre 2013, pp. 409-425.



Ospino. G.M (2012). *Liderazgo y manejo de personal*. Excellence, capacitación ejecutiva.

Recuperado el 11/05/2018 de <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/>

Organización Mundial de la Salud (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción*. Organización Mundial de la Salud OMS. Philippos Yiannikouris. PP.1-32.

Rincon. R.D. (2012). *Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición*. Escuela de administración, finanzas e instituto tecnológico. Universidad EAFIT. Medellín-Colombia.

Sanchez, Y.P (2017). *Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones*. Gerencie.com. Recuperado el 11/05/2018 de <https://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>

Virguez. P. A. (2009). *Guía del programa al bienestar laboral*. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo.



CAPITULO VI

Anexos

ASISTENCIA A FORMACIÓN Y BIENESTAR FIP16-5-11



		Proceso (marque con una x)		P - 07	P - 16	P - 21	P - 24	Otro					
Nombre Capacitación:					Fecha:								
Ciudad:		Hora Inicio:		Hora Fin:		Intensidad Horaria:							
Nombre Conferencista(s):													
Tipo Conferencista (marque con una x):		Interno		Externo		Nombre Proveedor:							
No. Invitados:		No. Asistentes:				Nombre del Cliente (en Servicio / Administrativo):							
Tipo de colaborador (marque con una x):		En Servicio / Administrativo:											
NOMBRE		No. Cédula (escribir con letra legible)										CARGO	FIRMA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN A LA FORMACIÓN FIP16-5-3



Nombre colaborador:		No. Cédula:												
Nombre Capacitación:		Fecha:												
Ciudad:		Nombre Conferencista:												
Tipo de Colaborador (Marque con una X):	En Misión / Servicio	Administrativo	Empresa contratante (Extras-Eficacia):											

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Marque con una X (equis) su grado de satisfacción, en cada uno de los aspectos relacionados y de acuerdo con los criterios presentados a continuación:

EXCELENTE 5 BUENA 4 SATISFACTORIA 3 DEFICIENTE 2 MUY DEFICIENTE 1

1. CAPACITADOR	5	4	3	2	1
ASPECTOS A EVALUAR					
Demuestra tener buen dominio del tema					
Tiene habilidad para comunicarse					
Estimula la participación del auditorio					
Da respuestas claras y precisas					
Tiene buen manejo del tiempo					
2. CONTENIDO	5	4	3	2	1
ASPECTOS A EVALUAR					
Presenta objetivos claros y precisos					
Es acorde entre los objetivos tratados y los iniciales					
Está orientado a la practica diaria					
3. RECURSO FISICO	5	4	3	2	1
ASPECTOS A EVALUAR					
Adecuado material y recursos tecnológicos para su realización (power point, material de apoyo)					
Instalaciones cómodas					
Adecuada ventilación					

RECOMENDACIONES: _____

Escriba con sus palabras el objetivo principal de la capacitación: _____

¿Qué temas le gustaría para próximas capacitaciones?: _____



EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO FIP16-5-4



NOMBRE:	CEDULA									
	FECHA	Día:		Mes:		Año:				
CONTENIDOS		CONFERENCISTA								
Tema 1:		Conferencista 1:								
Tema 2:		Conferencista 2:								
Tema 3:		Conferencista 3:								
Tema 4:		Conferencista 4:								
CIUDAD:										
TIPO DE COLABORADOR (Marque con una X):		MISIÓN:___		SERVICIO:___		ADMINISTRATIVO:___				
EMPRESA (Marque con una X):		EXTRAS:___		EFICACIA:___						

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

En la diapositiva se le han presentado una serie de 5 preguntas de selección múltiple con única respuesta, marque rellenando el ovalo la respuesta que considere la correcta. El facilitador le Informará cuales de los indicadores de Contenido son los que debe diligenciar.

		A	B	C	D			A	B	C	D
TEMA 1						TEMA 2					
		A	B	C	D			A	B	C	D
Ítem. 1		0	0	0	0	Ítem. 1		0	0	0	0
Ítem. 2		0	0	0	0	Ítem. 2		0	0	0	0
Ítem. 3		0	0	0	0	Ítem. 3		0	0	0	0
Ítem. 4		0	0	0	0	Ítem. 4		0	0	0	0
Ítem. 5		0	0	0	0	Ítem. 5		0	0	0	0
TEMA 3						TEMA 4					
		A	B	C	D			A	B	C	D
Ítem. 1		0	0	0	0	Ítem. 1		0	0	0	0
Ítem. 2		0	0	0	0	Ítem. 2		0	0	0	0
Ítem. 3		0	0	0	0	Ítem. 3		0	0	0	0
Ítem. 4		0	0	0	0	Ítem. 4		0	0	0	0
Ítem. 5		0	0	0	0	Ítem. 5		0	0	0	0



EVALUACION DE SATISFACCION
EVENTO BIENESTAR
FIP16-5-9



ACTIVIDAD:			
CIUDAD:			
FECHA:		INTENSIDAD HORARIA:	AM
CLIENTE:			PM
EMPRESA (Extras/Eficacia):			

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO:

Señale con una equis (X) el valor que mejor califique su grado de satisfacción, en cada uno de los aspectos relacionados con la actividad y de acuerdo con los criterios presentados a continuación:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	SATISFACTORIA	BUENA	EXCELENTE	NO APLICA
1	2	3	4	5	6

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5	6
Sitio elegido para la actividad						
Organización y logística de la actividad (refrigerio, etc.)						
Hora y fecha de la actividad						
Convocatoria para la participación en la actividad (invitación)						
Actividades realizadas						
Recorrido y duración del evento						
Obsequios						
Premios						

Indique con una equis (X) la figura que mejor describe su grado de satisfacción.



Alguna Sugerencia:



**FORMATO EVALUACION OBSEQUIO DE
BIENESTAR
FIP16-4**



Proceso (marque con una x)				P - 07		P - 16		P - 21		P - 24		Otro						
Nombre Actividad:								CLIENTE:										
Ciudad:				Fecha Inicio:				Fecha Fin:										
Tipo de colaborador (marque con una x):				En Servicio						Administrativo								
NOMBRE		No. Cédula (escribir con letra legible)										Satisfacción 1 No satisfecho - 5 Demasiado Satisfecho					FIRMA	
2												1	2	3	4	5		
2												1	2	3	4	5		
3												1	2	3	4	5		
4												1	2	3	4	5		
5												1	2	3	4	5		
6												1	2	3	4	5		
7												1	2	3	4	5		
8												1	2	3	4	5		
9												1	2	3	4	5		
10												1	2	3	4	5		
11												1	2	3	4	5		
12												1	2	3	4	5		
13												1	2	3	4	5		
14												1	2	3	4	5		
15												1	2	3	4	5		
16												1	2	3	4	5		
17												1	2	3	4	5		
18												1	2	3	4	5		
19												1	2	3	4	5		

[illegible]

		INFORME DE VALORACION DE COMPETENCIAS PARA SELECCIÓN PROCESO DE CAPITAL HUMANO FIP24-1-23	
1. DESCRIPCION GENERAL DEL CANDIDATO			
NOMBRE:	RAMIRO ARLEY INFANTE TERAN		
CEDULA:	1013594300		
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO: (AAAA/MM/DD)	22/01/1988		
REGIONAL:	ORIENTE		
CARGO QUE OCUPA:			
CARGO AL QUE ASPIRA:	AUXILIAR MEDICINA DEL TRABAJO		
TELEFONO (S):	6521723-3219622018		
CIUDAD DE RESIDENCIA:	CALLE 37 # 19 - OCCIDENTE 39 LA JOYA, BUCARAMANGA		
JEFE INMEDIATO ACTUAL:			
ULTIMO SALARIO:	1,400,000		
ASPIRACIÓN SALARIAL:			



Remisión y Entrega De Expedientes a MTI

FIP14-10- 2

N° SIS:

Versión 3/ Febrero 10 de 2016

CEDULA	CLIENTE	TIPO DOCUMENTO	NOMBRE DOCUMENTO	FECHA ENTREGA	





Evento o Actividad	Feria de la vivienda	Intensidad horaria	8	No. Asistentes potenciales	41	SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO		
Regional	Oriente	Fecha realización evento	27	Abr	No. Asistentes	37	CUMPLIMIENTO DE FEO	
Ciudad	Bucaramanga						SATISFACCIÓN TOTAL DEL EVENTO	95.7%
							COBERTURA TOTAL DEL EVENTO	90.2%

ASISTENTES			CALIFICACIÓN DEL EVENTO										PROMEDIO	OBSERVACIONES
No. Cédula	Nombre	Cargo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1098648394	Marian Urqueta Carillo	Ejecutivo de cuenta	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4.50	
1013534300	Ailey Infante Teran	Analista SSTA	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4.20	
1095829722	Lorena Duarte	Agente Contact Center	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
1102369288	Dayana Andrea Gomez Alarcon	Analista SSTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
26202921	Deiny Beatriz Lopez	Auxiliar de aseo y cafeteria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
1095836126	Diego Castañeda	Auxiliar de contratacion	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4.70	



EVALUACION DE INDUCCIÓN FIP-24-11



Nombre: _____ Cédula: _____
Cargo: _____ Fecha: _____
Oficina: _____

1. Señale con una equis (x) cuál es la visión de Eficacia:

- a. Ser una BPO reconocida por sus clientes por su responsabilidad y calidad en los servicios.
- b. Ser el aliado estratégico elegido por nuestro aporte a los resultados.
- c. Eficacia S.A. será la más rentable, reconocida por nuestros clientes y mercados como la mejor opción por la calidad de servicios de outsourcing con talento humano competente.
- d. Eficacia S.A. será una compañía socialmente responsable de prestación de servicios de BPO movilizados por los cinco factores claves de éxito.

2. Seleccione cuales son los objetivos estratégicos de la Organización:

- a. Cultura, ciclo efectivo, crecimiento inteligente, bien desde el principio, cuidado de los clientes.
- b. Desarrollo, ciclo efectivo, rentabilidad, logro, servicio.
- c. Actuamos de manera íntegra, somos una organización humana, celebramos la vocación por un servicio de alto valor, vibramos con pasión por la excelencia y los resultados.
- d. Cumplimiento de leyes, transparencia, desarrollo humano, Innovación.

3. A que política se está haciendo referencia en el enunciado:

Estamos comprometidos con el mantenimiento y mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión en la prestación de nuestros servicios. Enfocados en la continuidad de negocio, la identificación de los peligros, evaluación, valoración y control de los riesgos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, cumpliendo la legislación vigente y otros requisitos. Promovemos la calidad de vida laboral y la prevención de accidentes, enfermedades laborales, daño a la propiedad e impacto socio ambiental, asignando los recursos necesarios.

- a. Sostenibilidad
- b. Servicio
- c. Seguridad de la Información
- d. Política Integral de Gestión
- e. Ninguna de las anteriores

4. Realice el apareamiento de cada concepto según el negocio al cual corresponda.



- a. Talento y Soluciones ____ Activar la estrategia de nuestros clientes en los puntos de venta acercando sus marcas a los consumidores.
- b. Go to Market ____ Maximizar la productividad operativa de los puntos de venta de los retailers permitiendo el fácil y efectivo acceso a sus compradores.
- c. Retail ____ Asegurar a nuestros clientes, el personal con competencias adecuadas, además de una gestión complementaria en los procesos de talento humano que contribuya principalmente al logro de sus resultados comerciales
5. ¿Cuál es el propósito del Comité de Convivencia?
- Reportar conductas inadecuadas y persistentes.
 - Reportar situaciones con conducta persistente y demostrable ejercida sobre un colaborador por parte del empleador.
 - Reportar situaciones con conducta persistente y demostrable ejercida sobre un colaborador por parte del empleador, un compañero de trabajo o un subalterno.
 - Ninguna de las anteriores.
6. Seleccione con una x la opción que contenga todos los principios organizacionales:
- Inclusión, Sostenibilidad, aliado, confiables, transformamos vidas.
 - Cultura, ciclo de efectivo, crecimiento inteligente
 - Actuamos de manera íntegra, somos una organización humana, celebramos la vocación por un servicio de alto valor, vibramos con pasión por la excelencia y los resultados.
 - Cultura, ciclo de efectivo, crecimiento inteligente, bien desde el principio, cuidado de los clientes.
7. De acuerdo con lo evidenciado en el Código de Ética, nombre cuatro de los ocho comportamientos éticos que tenemos en nuestra Organización.
- _____
 - _____
 - _____
 - _____



8. Ordene los siguientes pasos según corresponda que se debe seguir en caso de un accidente de trabajo:

- () Llamar a la línea de atención al usuario en nuestro caso SURA
- () Entregar Incapacidad en Capital Humano y Aportes
- () Tener en cuenta que el suceso se debe de notificar hasta con 48 horas hábiles.
- () Notificar al jefe Inmediato

9. Mencione un beneficio que brinda la organización, de acuerdo con todo lo que le acaban de mencionar.

10. ¿Cuál es el propósito de la compañía?

- a) Somos una organización humana
- b) Vibramos con pasión por la excelencia y los resultados
- c) Ninguna de las anteriores
- d) Transformamos vidas

11. Que te pareció la inducción Corporativa:



Actividades de Bienestar









Celebración de cumpleaños colaboradores internos





Celebración de cumpleaños colaboradores en misión/ servicio





Inducciones corporativas



Procesos de Formación



