

Apoyo en el proceso de selección y capacitación dentro de la empresa Ópticas Univer

Félix David Arenas González
Supervisado por Claudia Milena Serrano Díaz

Universidad Pontificia Bolivariana

Bucaramanga

2016

CAPITULO 1. INTRODUCCION

• Portada.....	3
• Información institucional	4
• Referente conceptual.....	5

CAPITULO 2. RESULTADOS

• Población cubierta.....	9
• Problemáticas atendidas, diseño y metodología.....	9
○ Procesos de selección.....	9
○ Actividad Coaching.....	16

CAPITULO 3. DISCUSION

• Reflexión sobre objetivos y relación con lo teórico.....	20
• Conclusiones y sugerencias.....	21

CAPITULO 4. REFERENCIAS

• Referencias.....	22
--------------------	----

CAPITULO 5. ANEXOS

- Anexos..... 24

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Apoyo al Proceso de Selección y capacitación dentro de la empresa Univer Plus.

AUTOR(ES): Félix David Arenas González

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Claudia Milena Serrano

RESUMEN

La economía actual direccionada a la globalización ha llevado a las empresas a rediseñar sus procesos para orientarlos hacia la satisfacción de las necesidades emergentes, tanto de sus clientes internos como externos. Es por esto que las empresas redefinen sus políticas de recursos humanos con el fin de alcanzar el máximo desarrollo en el proceso de mejorar su rendimiento en el mercado. En este sentido dichos recursos humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la entidad sin importar cuál sea su nivel jerárquico en la misma. Este valioso recurso, el recurso humano, debe cumplir con los requerimientos actuales de cada organización con el fin de garantizar el nuevo enfoque económico global, el cual busca, entre otras cosas, la competitividad y excelencia.

PALABRAS CLAVES:

Proceso de selección, Personal, evaluación, test, capacitación, inducción.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Support on Selection Process and training at the company Univer Plus.

AUTHOR(S): Félix David Arenas Gonzalez

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Claudia Milena Serrano

ABSTRACT

The current economy directed to globalization has led companies to redesign their processes to guide them towards meeting the emerging needs of both internal and external customers. That is why companies redefine their human resources policies in order to achieve the maximum development in the process of improving its performance in the market. In this regard these human resources are the people who enter, remain and participate in the entity no matter what their rank in it. This valuable resource, human resource, must meet the current requirements of each organization in order to ensure the new global economic approach, which seeks, among other things, competitiveness and excellence.

KEYWORDS:

Selection process, Personal, evaluation, test, training, induction.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Univer Plus nace a mediados del año 2005 en la ciudad de Bucaramanga como IPS especializada en la salud visual, con presencia en más de 12 municipios logra convocar una cantidad importante de profesionales de la salud, tecnólogos y técnicos de diferentes ciudades del país, de tal manera que ve la necesidad de crear un departamento de Gestión Humana que pueda llevar a cabo las funciones de inducción, capacitación, entrenamiento, contratación y demás procesos relacionados con el personal.

Dentro de la búsqueda de programas encaminados a mejorar la parte humana del personal, se encuentra la necesidad de contar con profesional de psicología que puedan analizar e interpretar las necesidades de la compañía y como esas necesidades afectan al personal, su desempeño y su bienestar. Dentro del arduo proceso encaminado al mejoramiento integral del talento humano, nace el papel del Pasante en Psicología, el cual se encarga de medir, evaluar, diseñar y apoyar los procesos y programas que puedan llevar al departamento de Gestión Humana en la dirección deseada. Como parte de ese apoyo se plantean los siguientes Objetivos.

- Evaluar las competencias pertinentes dentro de cada cargo con el fin de evaluarlas dentro de los procesos de selección para cada departamento dentro de la empresa.
- Diseñar procesos y programas encaminados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores que hacen parte de la compañía y de sus familias.
- Implementar estrategias que permitan capacitar de manera integral a los colaboradores con el fin de llevar a cabo direccionamientos estratégicos eficaces a nivel nacional.

- Determinar las necesidades dentro de la compañía que dificulten los procesos de Gestión Humana o que obstaculicen los procesos de clima laboral, inducción, capacitación y bienestar.

INFORMACION DE LA INSTITUCION

Univer plus es una entidad dedicada a proveer servicios de optometría, oftalmología, suministros ópticos y exámenes de apoyo diagnóstico oftalmológico a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a beneficiarios de convenios empresariales y, en general a cualquier persona que sienta afectada su salud visual.

Cuenta con la mejor tecnología, personal calificado y una experiencia de 15 años que la posiciona como una de las empresas líderes en el campo de la salud visual a nivel nacional.

REFERENTE CONCEPTUAL

La economía actual direccionada a la globalización ha llevado a las empresas a rediseñar sus procesos para orientarlos hacia la satisfacción de las necesidades emergentes, tanto de sus clientes internos como externos. Es por esto que las empresas redefinen sus políticas de recursos humanos con el fin de alcanzar el máximo desarrollo en el proceso de mejorar su rendimiento en el mercado. En este sentido dichos recursos humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la entidad sin importar cuál sea su nivel jerárquico en la misma. Este valioso recurso también es el único recurso vivo y dinámico de la organización por lo cual se convierte en fundamental implementar ambientes que lo hagan sentir motivado, vinculado y socialmente reconocido en el cumplimiento de sus funciones. Desde allí nace la necesidad de encontrar un profesional que se haga cargo de los procesos en donde el talento humano sea el protagonista, con el fin, de identificar, clasificar e intervenir los requerimientos de las organizaciones en el campo laboral actual.

La psicología organizacional y del trabajo es reconocida de forma oficial a partir de la segunda guerra mundial, cuando se evidencia la utilidad de las pruebas de capacidad y los factores sociales en el rendimiento de los empleados, así la APA establece los primeros principios éticos al respecto, que pueden resumirse en competencia, integridad, responsabilidad profesional, científica y social frente a la dignidad y los derechos, lo que conlleva una necesaria preocupación por el bienestar del ser humano y las organizaciones (Enciso y Perilla, 2004).

Dentro de esta rama de la Psicología, se pueden encontrar distintas áreas de especialidad donde, por ejemplo la psicología del personal se ocupa de temas como selección, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores (Enríquez y Castañeda, 2006), de esta manera y de acuerdo con Archina, luquez, Godoyy Marrau (2007) su intervención debe estar encaminada a:

Preservar la salud de las personas, eligiendo aquella que mejor se adecue a un puesto de trabajo, evitando así frustraciones futuras, situaciones de estrés que genera el tener que permanecer en un trabajo para el cual no se cuentan con los conocimientos, habilidades o destrezas necesarias para su desempeño... y a realizar un adecuado diagnóstico de la “personalidad base de la empresa”, es decir, de las características sobresalientes que la identifican como tal, para encontrar el mejor ajuste al perfil requerido por ella. (p. 125).

Lillo (2005) citado por Álvarez y Contreras (2008) también menciona que en el proceso de selección de personal existe una tendencia a valorar principalmente los conocimientos específicos del área o cargo al que aspiran los candidatos. Así, igualmente de importante será valorar en cada postulante; mediante pruebas psicotécnicas, médicas, físicas, información contenida en su currículum o durante una entrevista personal; los siguientes aspectos, los cuales serán de mayor o menor importancia en la selección, dependiendo del cargo a ocupar.

El papel del psicólogo encuentra en la empresa u organización su lugar y se convierte en un profesional indispensable para lograr, entre otras necesidades, un buen proceso de selección en el recurso humano, Richino (1996) afirma que: “Un psicólogo se ha formado para percibir y comprender la conducta humana; en la tarea de selección debe utilizar sus recursos para comprender las características y necesidades del contexto solicitante y realizar una lectura diagnóstica y pronóstica de los candidatos posibles”. (p, 23), y en donde el proceso de selección Richino (1996) la define de la siguiente forma: “La selección es una actividad, una función, una tarea que se ubica en una zona límite entre la realidad interna de la empresa y la realidad externa, el mercado o el contexto social: Por esa razón requiere de comprensión y conocimiento de ambas realidades y una conducta flexible por parte del selector, que debe conjugar ambos sistemas”. (p, 24-25).

Por este motivo la empresa Univer plus, fundada en el año 2005, cuenta con un departamento de Gestión Humana, el cual entre otras actividades, se dedica al proceso de selección de los diferentes cargos que requiere la empresa; optómetras, oftalmólogos, directores financieros, directores comerciales, mensajeros, auxiliares administrativos, contadores, abogados entre otros, son los cargos para los cuales se deben encontrar el personal idóneo y lograr así un éxito dentro del proceso.

Según Alles (2006) “la importancia de acertar en un proceso es vital en la medida en que no solamente entran en juego factores económicos sino un sin número de aspectos emocionales del empleador, del nuevo empleado y de los compañeros de este”. Además, añade Lillo (2005) citado por Álvarez y Contreras (2008) que en el proceso de selección de personal existe una tendencia a valorar principalmente los conocimientos específicos del área o cargo al que aspiran los candidatos. Así, igualmente de importante será valorar en cada postulante; mediante pruebas psicotécnicas, médicas, físicas, información contenida en su currículum o durante una entrevista personal; los siguientes aspectos, los cuales serán de mayor o menor importancia en la selección, dependiendo del cargo a ocupar. Esto da lugar a confirmar la necesidad de uso de baterías psicotécnicas, que de hecho en Univer plus se llevan a cabo la aplicación de las pruebas D-global, MQL, 16N, Servitest y Pha entre otras, con el fin de satisfacer las necesidades de la institución.

A continuación se describirán algunas de las pruebas que se aplicaron en los diferentes procesos de selección:

D-global

A principios de los años 20, un psicólogo americano llamado William Mouton Marston desarrolló una teoría para explicar las reacciones emocionales de la gente. Para comprobar sus

teorías, Marston necesitaba alguna forma de medir los modos de comportamiento para poder describirlos. Su determinación fue desarrollar su propia técnica para medir los cuatro factores más importantes. Los factores que él eligió fueron: Dominante, Influyente, Estable y Concienzudo, de los cuales esta técnica adquiere su nombre, DISC. En 1926, Marston publicó sus conclusiones en un libro titulado Las emociones de la gente corriente, el cual incluía una breve descripción del sistema que él había desarrollado. Desde estos humildes comienzos, el sistema DISC ha crecido para llegar a ser la herramienta probablemente más extensamente usada en todo el mundo.

16N

Autor: Solís Uribe Germán.

Adaptación y estandarización: Departamento I & D+ impact-psy ®

Administración: Individual y colectiva. Informatizada o en papel.

Operacionalización: 133 reactivos autodescriptivos con cinco alternativas de respuesta.

Tiempo efectivo de trabajo: 20 A 25 minutos.

Significación: El 16N es un cuestionario multifacético autoaplicable diseñado para explorar rasgos de personalidad normal.

Servi-Test:

Concepto: Servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

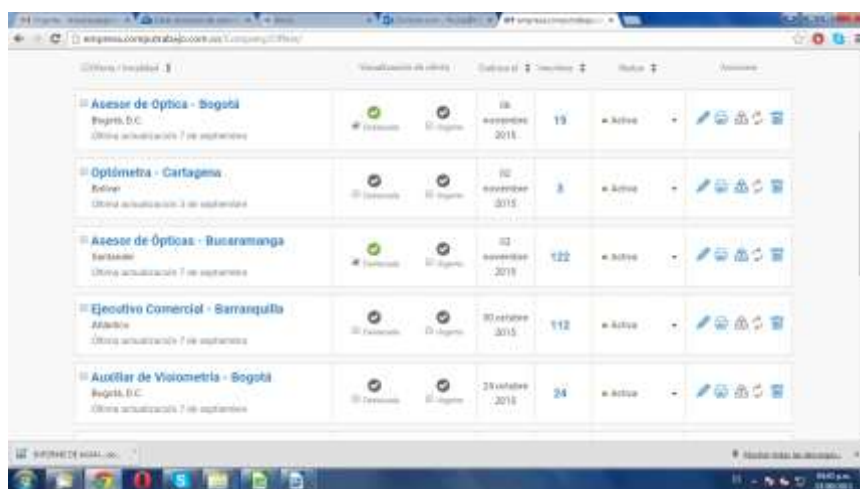
Elementos Del Servicio Al Cliente: Todo servicio se ve mediatizado por una interacción personal que en mayor o menor medida requiere de los siguientes elementos: Contacto cara a cara Relación con el cliente Manejo comunicativo Manejo de reclamos y cumplidos Cada persona con su particular estilo de personalidad desarrolla estrategias diferentes para interactuar, por tanto el servicio al cliente es la resultante de la puesta en práctica de dichas estrategias. Este instrumento pretende establecer el nivel general de disposición al servicio y el perfil básico de interacción de una persona en el momento de prestar el mismo. Permite evaluar la empatía desde la perspectiva multidimensional que incluye factores cognitivos y emocionales. Se trata de una escala de fácil aplicación, formada por 21 ítems distribuidos en tres subescalas de disposición, y 30 ítems ipsativos que permiten establecer perfiles de interacción.

A continuación se presentaran las actividades llevadas a cabo durante el proceso de práctica en la empresa Univer plus con sus respectivos objetivos, y metodología dentro del departamento de recursos humanos.

Proceso de reclutamiento, evaluación y selección de personal para diferentes cargos dentro de la organización.

Los procesos de reclutamiento, evaluación y selección realizados dentro del departamento de talento humano se realizaron para elegir personal idóneo en diferentes áreas de la organización. Las vacantes solicitadas correspondían a cargos operativos, administrativos, asistenciales y comerciales por lo que la población era heterogénea en cuanto a edad, empezando desde la mayoría de edad hasta los 50 años aproximadamente, pasando por participantes tanto masculinos como femeninos, de diversas profesiones y variabilidad en estratos socioeconómicos como nivel de estudio.

Inicialmente la directora nacional de Gestión Humana recibe la requisición de personal, ella asigna el proceso a uno de los miembros del equipo compuesto por psicólogos y pasantes de la misma profesión. Una vez se asigna el proceso, se procede a publicar la vacante en páginas como www.computrabajo.com. A continuación se muestra una publicación de un cargo con alto nivel de rotación, el de asesor de óptica, con el fin de ilustrar lo mencionado anteriormente:



A continuación, se realiza el filtro (grupo de preseleccionados que cumplen con los requisitos básicos para el cargo) y se citan a entrevista. El ejercicio de entrevista no tiene un formato preestablecido por lo que se procede a indagar primeramente en aspectos personales, lugar de vivienda, personas con las que convive y demás aspectos relacionados con su dinámica familiar. Posteriormente se abarcan temas relacionados con su experiencia laboral, lugares donde ha desempeñado cargos similares, situaciones que se presentan en estos y relaciones interpersonales.

Una vez se realiza entrevista a los diferentes postulantes, se evalúa cual de ellos cumple con los requisitos necesarios y además con el perfil que se necesita en el puesto de trabajo para así programar las pruebas psicológicas pertinentes. Una vez se aplican las pruebas, se realiza el

informe psicológico cuyo formato esta preestablecido, allí se encuentran los datos del participante, el informe de las pruebas psicológicas y también el informe de entrevista que previamente se realizó.

UNIVER		INFORME PSICOLÓGICO INVESTIGACIÓN DE RECLUTAMIENTO	
FECHA	SECCIONAL	CIUDAD	ESTADO
Fecha: 05 de Julio de 2015			
Datos del sujeto			
Nombre: Lourdes Torres			
Ejemplo: 22 años			
Cargo o que aplica: Asesor Técnico-legal			
Identificación: 780000			
Otros datos relevantes: Tiene un hijo de 10 años que vive con su mamá en la ciudad pero pronto que va a regresar a Bucaramanga para desarrollar sus funciones en el cargo.			
Informe Psicológico			
Las pruebas psicológicas muestran a Lourdes como una persona con potencial para alcanzar niveles altos de desarrollo, con capacidad para producción y flexibilidad en el proceso de trabajo, lo cual se muestra mediante: Inteligencia, creatividad y habilidad de solución de problemas y cambio de rol. En cuanto a su relación con el cliente personal es importante resaltar su capacidad de crear relaciones humanas, ofrecer soluciones creativas con el fin de resolver satisfactoriamente su nivel de satisfacción personal de 2017 y de cumplir con sus obligaciones en su rol profesional según principios de un cliente interno y sus obligaciones a la vida. También resalta su manera de relacionarse de manera profesional y personal de manera adecuada, ya que se permite tener sus responsabilidades y compromisos de manera adecuada, permitiendo seguir profesionalmente en el área laboral y personal, esto resalta su capacidad para cumplir sus obligaciones y responsabilidades en su ambiente de trabajo, buscando así la felicidad en sus vida, pensamientos y acciones.			
Su actitud al cliente puede considerarse un poco en los primeros momentos ya que presenta dificultades en procesos laborales al momento de acceder los procesos.			
Finalmente en cuanto a factores psicológicos, se resalta como una persona que sigue siendo la que busca estabilidad en acciones como propósito, organización, estrategia y pensamiento, optimismo.			
RECOMENDACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un nivel de motivación de alto. • Mantener un nivel de autoestima. • Generar un ambiente laboral en su vida. 			
Áreas de Desarrollo			
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de metas a corto. 			

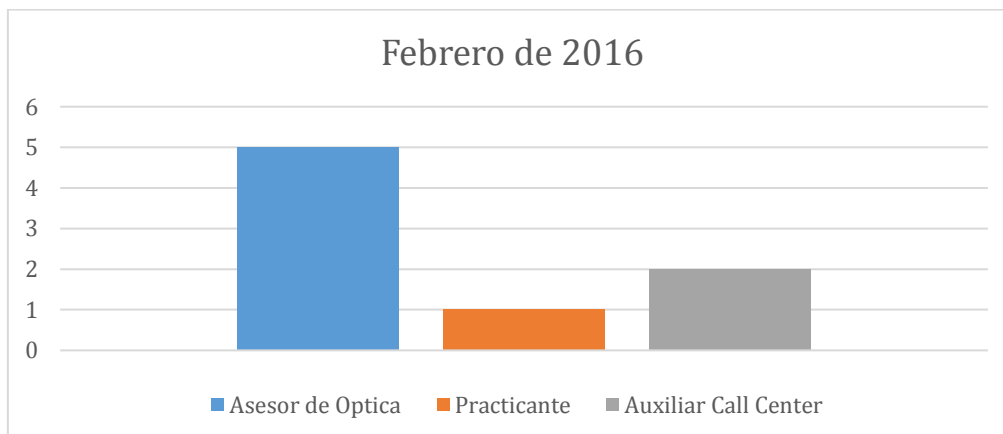
UNIVER		INFORME PSICOLÓGICO INVESTIGACIÓN DE RECLUTAMIENTO	
FECHA	SECCIONAL	CIUDAD	ESTADO
Informe de entrevista			
En el proceso de entrevista se recolectó información acerca del candidato y sus requerimientos del cargo y según de su perfil. En cuanto a su orientación personal se muestra como una persona que busca estabilidad en su ambiente laboral, que busca relacionarse a su alrededor pero con seguridad al momento de ejercer sus roles de acuerdo a su capacidad y con seguridad en cuanto a lo que él o ella quiere de su vida personal y familiar, muestra interés en poder hacer su carrera. El espacio de verificación de requisitos de manera adecuada con el candidato se realizó, mostrando interés por las acciones del cliente con el fin de obtener la mejor de parte del candidato, ofreciendo una relación positiva con el cliente en la vida y al momento en la entrevista de trabajo.			
Datos del profesional que realiza el informe			
Nombre: FELIX ALEXANDER GONZALEZ			
Cargo: PSICOLOGO PRACTICANTE			
Firma: 			

Por último se recibe la solicitud de contratación por parte del jefe del departamento que requiere la vinculación del nuevo personal. En adelante el proceso para el psicólogo a cargo

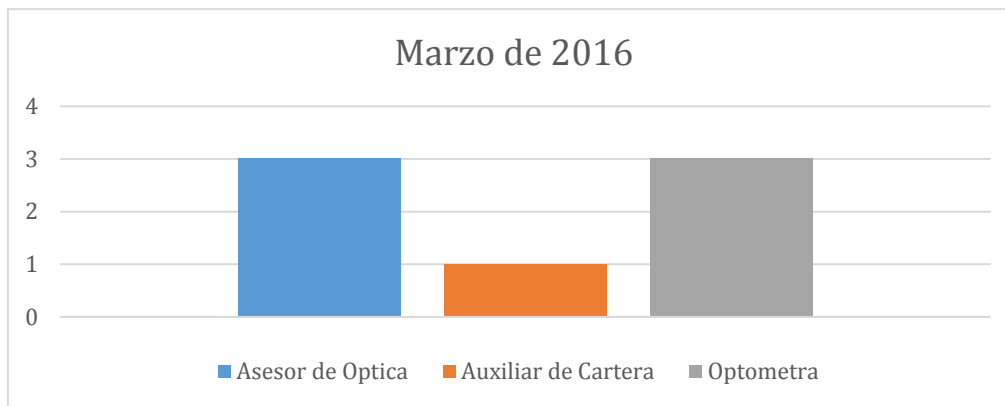
concluye con el envío de un correo electrónico solicitando el proceso de contratación y se da por cumplido el proceso de selección.

A continuación, se hace relación de los procesos que se llevaron a cabo dentro del proceso de práctica durante los meses de noviembre, febrero, marzo, abril y mayo.

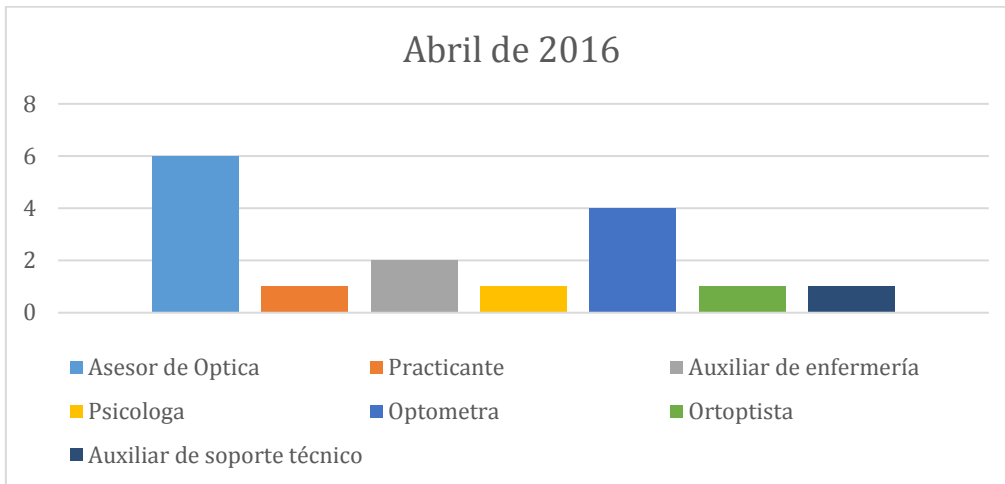
INGRESOS POR CARGO UNIVER PLUS	
Febrero DE 2016	
CARGO	NO. VACANTES
Asesor de Optica	5
Practicante	1
Auxiliar Call Center	2



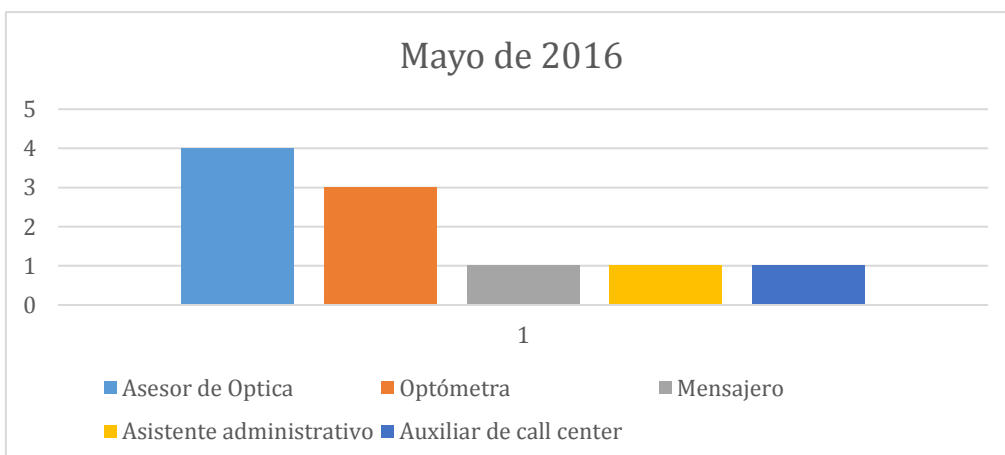
INGRESOS POR CARGO UNIVER PLUS	
Marzo de 2016	
CARGO	NO. VACANTES
Asesor de Optica	3
Auxiliar de Cartera	1
Optómetra	3



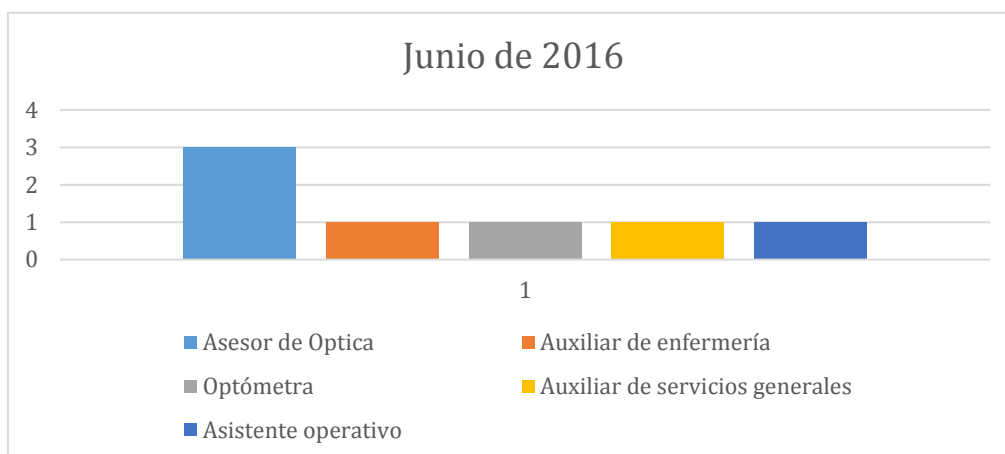
INGRESOS POR CARGO UNIVER PLUS	
Abril de 2016	
CARGO	NO. VACANTES
Asesor de Optica	6
Practicante	1
Auxiliar de enfermería	2
Psicologa	1
Optometra	4
Ortoptista	1
Auxiliar de soporte técnico	1



INGRESOS POR CARGO UNIVER PLUS	
Mayo de 2016	
CARGO	NO. VACANTES
Asesor de Optica	4
Optómetra	3
Mensajero	1
Asistente administrativo	1
Auxiliar de call center	1



INGRESOS POR CARGO UNIVER PLUS	
Junio de 2016	
CARGO	NO. VACANTES
Asesor de Optica	3
Auxiliar de enfermería	1
Optómetra	1
Auxiliar de servicios generales	1
Asistente operativo	1



Dentro de los objetivos iniciales que se cumplieron se encuentra el realizar un proceso ético y profesional al momento de seleccionar a los candidatos idóneos que se ajustan a las necesidades de la empresa. Asimismo se da cumplimiento al objetivo principal del proceso de evaluación y selección de personal, el cual es determinar mediante el profesionalismo del psicólogo organizacional la persona que cumpla con los parámetros, valores, requerimientos y necesidades que tiene la empresa en la consecución de su misión y visión.

Otro objetivo al que se dio cumplimiento fue el de implementar estrategias encaminadas a la obtención de mejores resultados con el mínimo de recursos. Este objetivo se logró gracias a la optimización de los procesos realizados para la evaluación y selección del personal.

Estrategias como ascenso interno o publicidad voz a voz y demás tácticas utilizadas mejoraron los tiempos y gastos que eran prácticamente inevitables al momento de buscar el personal para una vacante dentro de Univer plus.

Diseño y realización de actividad de Coaching a empleados administrativos y comerciales en la ciudad de Bucaramanga.

La dirección nacional de Gestión Humana programa una actividad para todos los colaboradores de la ciudad de Bucaramanga destinada, inicialmente, a recreación, sin embargo se realiza la propuesta a continuación descrita y se aprueba durante la reunión de los jefes de cada departamento:

Propuesta Actividad Coaching Sede Bucaramanga:

Se contará con la presencia de aproximadamente 30 participantes además de los tres psicólogos que estarán a cargo de la actividad, por esta razón se dividirá el grupo en tres subgrupos de 10 cada, todos dirigidos por el practicante encargado (Félix Arenas).

Actividad:

Teniendo en cuenta la disposición de tiempo con la que se cuenta y el número de participantes, se recomienda llevar a cabo máximo tres actividades (lúdicas) que se puedan realizar en espacio abierto preferiblemente, con mínimo de recursos adicionales y de corta duración o esfuerzo físico. A continuación se relacionan tres actividades que a mi criterio se ajustan a los propósitos iniciales que son; mejorar el trabajo en equipo y la comunicación en el puesto de trabajo.

Ordena mi desorden

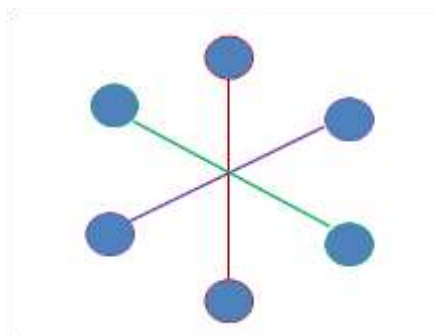
Duración: 15 minutos

Material: Cada equipo dispondrá de 1 cordón de 75 cm de largo por pareja.

OBJETIVO: Concientizar a los equipos de trabajo acerca del impacto negativo que sus actos u omisiones pueden tener en otras personas o equipos, afectando así la efectividad organizacional

Esta actividad es utilizada para demostrar a los equipos de trabajo lo complicado que resulta para otros el poner en orden aquello que nosotros desordenamos ya sea por descuido o porque simplemente no tenemos conciencia alguna de las consecuencias de nuestros actos en los demás.

En la primera parte del ejercicio, los integrantes de cada equipo se colocan en círculo en puntos opuestos del lugar dispuesto. Cada integrante del equipo sujeta un extremo de cuerda, formando una estrella (el extremo opuesto de mi cordón lo sujetará la persona que está situada frente a mí). El psicólogo encargado les indica que deben anudar todos los cordones, pasando por encima o por debajo de las cuerdas de sus compañeros, sin soltar jamás su extremo de cuerda.



Al finalizar 5 minutos, el psicólogo pide a cada equipo que coloque su cuerda anudada en el suelo y los equipos intercambian lugares entre sí. Durante los siguientes 10 minutos, intentarán deshacer los nudos causados por el otro equipo, una vez más sin soltar la cuerda.

Al finalizar el ejercicio, el facilitador preguntará a los participantes cómo se sintieron con el ejercicio y cómo se pueden aplicar sus enseñanzas al entorno organizacional, haciendo hincapié en la frustración que puede sentirse al perder tiempo valioso del propio trabajo al tratar de ordenar lo que alguien más desordenó.

Nuestro comercial Univer

Duración: 20 minutos

Objetivo: Mostrar de manera lúdica como las actitudes cotidianas como la pereza, el negativismo y la falta de apoyo pueden influir de manera negativa en el desempeño del equipo de trabajo.

En esta oportunidad los grupos serán nuevamente de 10 personas y competirán entre ellos mediante la realización de un comercial (dramatización) que muestre los objetivos de Ópticas Univer, sus principales logros y como la empresa busca posicionarse en el mercado. Se nombrará voluntariamente un “director” para estar a cargo de la realización del comercial.

La dramatización es libre, pero cuenta con un pequeño desbalance ya que se repartirán diferentes roles tales como pereza, negativismo y falta de interés entre otros, los cuales serán dramatizados sin que el director este enterado de lo que ocurre. Solamente dos grupos realizaran la actividad con roles definidos por lo que se espera que al finalizar el tiempo solo un grupo (el que realiza la actividad con el apoyo de todos sus miembros) presente un comercial ordenado y cumpliendo con el propósito.

Al finalizar se comparan los comerciales y se pregunta a los directores como sintieron a cada uno de sus grupos, posteriormente se menciona en qué consistía la actividad y como esos roles se pueden ver a diario en nuestros puestos de trabajo limitando el resultado final de nuestro comercial Univer

Cuéntame tu historia.

Duración: 15 minutos

Material: Pedazos de historias recortadas.

Objetivo: Sensibilizar a los participantes como el proceso de comunicación asertivo puede mejorar nuestras relaciones laborales y los resultados organizacionales.

Se elige una historia no muy larga pero contada con bastantes detalles. Dentro del grupo se les pide que seleccionen un “historiador” el cual conocerá la historia completa y con detalles exactos pero será el único en el grupo que la sepa. Este historiador también será el encargado de dar las instrucciones para armar trozos de papel con partes del relato pero no podrá hablar y solo podrá comunicarse con un miembro del grupo a la vez. El propósito principal de este ejercicio es crear en los participantes indicaciones divergentes que repercuten en el desarrollo de la historia lo que dará como resultado un relato totalmente distinto al inicial.

Al finalizar se comparan las historias creadas por los integrantes del grupo y la historia inicial, lo que se espera es encontrar diferencias sorprendentes y hacer de estas diferencias una comparación con lo que ocurre en el lugar de trabajo ya que el “historiador” (jefe en la organización)

no siempre puede difundir sus instrucciones a todos por igual, de la misma manera que en la dinámica.

Principalmente dentro del proceso de pasantía y como logro principal se puede evidenciar el cambio de conducta de los participantes de las distintas actividades de coaching realizadas durante las intervenciones. El resultado fue tan favorable que se planea desde los jefes de área y gerencias, la necesidad de realizar actividades similares a nivel nacional y en diferentes aspectos que puedan mejorar el rendimiento comercial de la empresa.

Durante el proceso de pasantía se pudieron evidenciar diferentes situaciones y aspectos de vital importancia para comprender el mundo laboral del psicólogo dentro de la organización. El clima laboral, bienestar, procesos de selección y salud ocupacional son algunas de las labores con las que se estuvo en contacto durante los cuatro meses de experiencia dentro del lugar de práctica asignado.

En el transcurso de este tiempo conté con las competencias necesarias y el desarrollo de aquellos aspectos en los que no me desenvolvía muy bien. En términos generales tuve la grata experiencia de poner a prueba las cualidades y trabajar en mis distintas falencias para poder así, desarrollar las diferentes dimensiones del psicólogo organizacional.

Dentro de las necesidades que se presentaban dentro de la empresa Univer plus, se encuentra principalmente la implementación de un procedimiento de selección bajo los estándares de calidad y de las normas de habilitación en salud, las cuales tienen un nivel de exigencia mayor debido que el personal seleccionado tendrá relación directa o indirecta con los pacientes de las diferentes EPS (entidad promotora de servicios de salud) aliadas a la empresa. Esta necesidad fue la razón de ser del proceso de práctica y por la cual se diseñó un nuevo plan de trabajo y se

proporcionó apoyo dentro de los diferentes programas previamente diseñados durante mi estancia dentro de la organización.

Se pudo evidenciar como los factores del desarrollo personal tienen una influencia directa en el desempeño de los trabajadores, es decir, aspectos como comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo y reconocimiento, pueden impulsar a los colaboradores a desarrollar competencias, que en situaciones adversas simplemente no se evidenciarían. Esto también fue encontrado en la revisión teórica. Uribe (2012) menciona la relación de estos factores y el desempeño del trabajador, esto se pudo evidenciar en los resultados de la prueba y las expresiones que tienen los empleados cuando se socializaron los propósitos y alcances del proceso de práctica. Este fenómeno se vio principalmente en los departamentos en donde se esperaba ver reacciones poco favorables para la relación con los pacientes de la institución.

La empresa Univer plus tiene como política principal, centrarse en el mejoramiento del talento humano con el fin de liderar el mercado actual, el cual se encuentra direccionado a la globalización y satisfacción, tanto de sus clientes internos como externos. De igual manera la institución empieza a encaminar esfuerzos en la implementación de estrategias con el fin de mejorar el recurso humano evitando así los problemas que aquejan las empresas actuales y que anteriormente no se consideraban de vital importancia. Sin embargo es importante incrementar dichos esfuerzos con el fin de prever dificultades relacionadas con el clima organizacional, cultura organizacional y satisfacción del cliente interno y externo, entre otros debido a que la prevención a dichas dificultades puede disminuir costos y tiempos en procesos tanto operativos como administrativos.

La creación e implementación de un procedimiento de selección y posterior inducción y capacitación resultaba de inminente necesidad, teniendo en cuenta que el primer encuentro del nuevo trabajador con la compañía repercute en su proceso de adaptación, sentido de pertenencia

y de contera con la disminución de la rotación de personal (deserción) en los primeros meses del contrato. Los problemas que se pueden notar a nivel administrativo y operativo son dificultades que a nivel de clima organizacional pueden tener una solución, mejorando las variables que se encuentran en el ambiente laboral se puede crear una identidad y cultura empresarial que además de sumar puntaje en las encuestas, serviría para crear un lugar de trabajo óptimo y productivo.

Como conclusión final se reconoce el esfuerzo de la empresa por cumplir estándares de calidad nacionales que permitan un nivel de acreditación en salud, logrando de esta manera un mejoramiento en los estándares de atención y de igual forma en las condiciones laborales para todos y cada uno de los empleados de Univer plus, a través de su inclusión en los programas de Gestión Humana.

REFERENCIAS

Álvarez, J. & Mena, L. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, XI (1) ,149-165.

Alvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: Concepto, teorías e investigaciones y resultados relevantes Interamericana de Psicología Ocupacional, 11(1-2), 25-50.

Casado, J. (2003). *El valor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano*. Madrid: Pearson educación, S.A.

Casado, J. (2003). *El valor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano*. Madrid: Pearson educación, S.A.

Contreras, F & Sánchez, R. (2001). *Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile*. *Gaceta Laboral* (4), 2.

Goleman, D. (2000). Leadership That Gets Results. *Harvard Business Review*, 78 (2),78-90.

Lillo, J. (2005). *Aspectos a valorar en una selección de personal*. Recuperado el 29 de Agosto de 2015, de www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/

Pisco, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en psicología*, 4, 133-144.

Richino, S. (1996). *Selección de personal*. Buenos aires: Paidós editorial.

Sander, F. (1928). *Estructura, experiencia de la totalidad y Gestalt*, (p.p 188-190). Worcester: Clark University.

Suarez, A (S.F). *¿Cómo optimizar los procesos de selección?* Recuperado el 29 Enero del

2015 de www.gestionhumana.com/gh4/ArticulosPorSubtema.asp?IdSubtema=263&Cod=2


ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento de Selección y Contratación de Personal

Anexo 2. Procedimiento de Inducción y Capacitación

Anexo 3. Registro fotográfico de actividades de Coaching

Anexo 1. Procedimiento de Selección y Contratación

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL		
	PZ-2014-01	Versión 1	01/02/14

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la selección y contratación de personal a nivel nacional, garantizando un talento humano competente, eficiente y comprometido acorde con la estrategia de la empresa.

2. ALCANCE

Documentar las actividades relacionadas con la determinación de las necesidades de la Institución hasta la selección, incorporación y contratación del personal competente, requerido para el cubrimiento de una vacante o la creación de un cargo, cumpliendo con los requisitos del perfil del cargo establecido por la empresa.

3. DEFINICIONES


Vacante	Cargo o plaza sin proveer
Selección	Elección de los candidatos a una vacante según las características requeridas.
Contratación	Convenio establecido con el seleccionado para ocupar un cargo.
Inducción	Proceso de actividades de ingreso del trabajador nuevo a la empresa.
Perfil de cargo	Es una descripción de la experiencia, educación, formación y las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficazmente un puesto de trabajo. A partir de esa información es posible conocer las personas requeridas y asignar responsabilidades individuales a cada una de ellas.
Funciones	Responsabilidades asignadas a cada funcionario.
Contrato de trabajo	El Contrato de trabajo es un acuerdo por virtud del cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra (natural o jurídica) bajo continuada subordinación, cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.
Contrato de aprendizaje	El contrato de aprendizaje es una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación técnica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantiza el proceso de aprendizaje y el cual, en ningún caso, constituye salario.
Contrato de Prestación de servicios	Un contrato de prestación de servicios es la actividad independiente desarrollada por una persona natural o jurídica con la que no existe el elemento de la subordinación laboral o dependencia.
Contrato a término fijo	Contrato de trabajo que tiene una fecha de inicio y fin pactadas por escrito en el mismo.
Contrato a término indefinido	Contrato de trabajo que tiene una fecha de inicio pero no cuenta con fecha de finalización estipulada por escrito en el mismo.
Periodo de prueba	Es la etapa inicial de algunos contratos de trabajo. Tiene por objeto que los Contratantes establezcan un periodo de ensayo para saber si las condiciones de trabajo se acomodan a las aspiraciones de ambas partes.
Afiliación	Todo empleador se encuentra obligado a afiliar a sus trabajadores al sistema de seguridad social que el trabajador escoja voluntariamente, para cubrir los riesgos que pueda afectar su salud y sus bienes.

4. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADOS
1. Identificar la necesidad del personal e informar al Psicólogo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Las necesidades del personal se definirán cuando se presente: <ul style="list-style-type: none"> - Un retiro. - Un reemplazo: en caso de vacaciones, incapacidades, licencias, calamidades. - En caso de tener vacantes aprobadas 	Director Nacional de Talento Humano Jefe del Departamento	Correo Institucional

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director Nacional De Talento Humano	Gerente Administrativo	Gerente Administrativo

		PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
F-GHM-01		Version 1	01/08/14
	por la Gerencia o aprobación de nuevos cargos se informa la necesidad del personal al Coordinador de Organizacional y de Seguridad en el trabajo para que inicie la selección del recurso. - Un nuevo cargo o la necesidad de un servicio temporal.		
2. Revisar el manual de funciones y competencia	<ul style="list-style-type: none"> Para cargos ya creados, Revisar el perfil del cargo vacante, el cual se encuentra en los documentos específicos de Manual de Funciones – perfiles, para realizar la convocatoria interna o externa. Tratándose de cargos nuevos al interior de la empresa, la Dirección de Gestión Humana tendrá que solicitar la aprobación de la Gerencia para la construcción del nuevo cargo, modificación del perfil o de la asignación salarial y vinculación del trabajador. 	Psicólogo Organizacional	M-GHM-01 Manual de funciones
3. Requerimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> Registrar y enviar a la Dirección Nacional de Recurso Humano el formato de Requisición de Personal y servicios profesionales, con la necesidad de personal para el cumplimiento de una vacante, la creación de un cargo, cumpliendo con los requisitos del perfil del cargo establecido en UNIVER o la necesidad de la prestación de un servicio temporal. 	Gerentes Direcciones Nacionales Coordinador de zona	F-GHM-06 Requisición de Personal y servicios profesionales
4. Publicar Convocatoria	<ul style="list-style-type: none"> Para la convocatoria externa se tendrá en cuenta las siguientes fuentes: Medios electrónicos como Internet, publicación de vacantes en boletines de empleos, SENIA, Universidades, referidos, aviso en prensa, entre otros. Para la convocatoria interna se tendrá en cuenta las siguientes fuentes: correo masivo, voz a voz, e información por medio de los jefes inmediatos a quienes van orientadas la oferta. 	Psicólogo Organizacional	Correo electrónico
5. Recepción de hojas de vida y selección de aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> Recibir las hojas de vida en el correo institucional y filtrarlas teniendo en cuenta el perfil de la vacante postulada. Seleccionar los aspirantes más idóneos, de acuerdo con los criterios establecidos en el manual de funciones. 	Psicólogo Organizacional	M-GHM-01 Manual de funciones
6. Preselección de hojas de vida	<ul style="list-style-type: none"> Enviar las hojas de vida resultado del filtro organizado por el Psicólogo Organizacional y seguridad en el trabajo al jefe inmediato. 	Psicólogo Organizacional Jefe Inmediato	Hojas de vida Correo electrónico
ELABORÓ/MODIFICÓ		REVISÓ	APROBÓ
Director Nacional De Talento Humano		Gerente Administrativo	Gerente Administrativo

		PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
F-GHM-01		Version 1	01/08/14
	<ul style="list-style-type: none"> Enviar al Psicólogo Organizacional y seguridad por correo electrónico, la confirmación de las hojas que continúan en el proceso de selección. 		
7. Convocar a los seleccionados y aplicar pruebas psicotécnicas	<ul style="list-style-type: none"> Una vez seleccionados los aspirantes se programan entrevistas y la aplicación de pruebas técnicas y psicotécnicas: <ul style="list-style-type: none"> En la entrevista por el jefe inmediato y/o Psicólogo Organizacional al cargo postulado como vacante, se evalúan la personalidad, experiencia, actitud, aspiraciones profesionales del candidato, habilidades, competencias de acuerdo al perfil del cargo. Se aplican las pruebas psicotécnicas dependiendo del perfil del cargo. La batería de pruebas que usualmente miden competencias como comerciales, riesgos psicosociales, servicio, valores, entre otras. Para Cargos de Médicos Especialistas se realiza entrevistas directamente con gerencia y se solicitan recomendación escrita únicamente. Para Cargos de Médicos Especialistas se realiza entrevistas directamente con gerencia y se solicitan recomendación escrita únicamente. 	Psicólogo Organizacional	Entrevista Pruebas psicotécnicas plataforma web Carta de recomendación
8. Verificar las referencias y generar resultados del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Confirmar en las experiencias laborales anteriores, las características necesarias sobre el desempeño del candidato. Cuando se postula un empleado de Univer, la verificación de referencias deberá realizarse con el jefe inmediato. Se definen los candidatos que continúan en el proceso y se envía al Director Nacional de Talento Humano una lista de los candidatos preseleccionados, se presenta por escrito los resultados y su concepto para su aprobación. Realizar verificación de referencias en las instituciones registradas en la hoja de vida y/o el Gremio Médico para los Médicos Especialistas. 	Psicólogo Organizacional	F-GHM-08 Verificación de Referencias Candidatos preseleccionados y concepto
9. Selección	<ul style="list-style-type: none"> Una vez analizados los resultados de las pruebas, entrevistas y exámenes, envía al jefe inmediato los candidatos más opcionados para tomar la decisión de contratar. A discreción de la Dirección Nacional de Gestión Humana se realiza entrevista final para decidir el candidato a elegir y autorizar su contratación. Enviar por correo electrónico al aspirante pre-seleccionado la orden para los exámenes médicos ocupacionales. 	Director Nacional de Talento Humano Gerentes o Direcciones Nacionales	F-GHM-16 Formato Informe Psicólogo De Proceso de Selección Correo electrónico
ELABORÓ/MODIFICÓ		REVISÓ	APROBÓ
Director Nacional De Talento Humano		Gerente Administrativo	Gerente Administrativo



UNIVER			
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL			
P-GHM-03		Versión 1	
		01/08/14	
10. Oficializar Selección y solicitud de ingreso a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar y confirmar por teléfono al aspirante que ha sido seleccionado. • Enviar por correo electrónico al aspirante seleccionado el formato F-GH-03, donde se relaciona los documentos que debe traer para la contratación. • Enviar por correo electrónico la solicitud de contratación al Director Nacional de Talento Humano para realización de contrato; al Analista de Nómina para afiliación, a Bienestar Laboral y Desarrollo de Personal para capacitación e inducción. • Para Médicos Especialistas se confirma a través de la gerencia directamente y se realiza la solicitud de la documentación establecida en la institución. 	Psicólogo Organizacional o Bienestar Laboral y Desarrollo de Personal	F-GHM-03 Documentos Requeridos Para El Ingreso Solicitud apertura cuenta de nómina Contrato de personal a nómina Contrato de prestación de servicio
11. Verificación de título (reubicante).	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el título profesional al personal asistencial y administrativos, con la Universidad que expide el diploma de grado. Envío por escrito la solicitud a la entidad educativa, quien deberá entregar el certificado por escrito. 	Asistente de Talento Humano	-
12. Legalización de ingreso y Afiliaciones de ley	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y verificar que los documentos allegados por el nuevo trabajador, se encuentren completos y cumplan con los requisitos para proceder a realizar afiliaciones al sistema de seguridad social integral y registro en el sistema de nómina del empleado que se vincula a la compañía. • La vinculación a la ARL se realiza un día antes de la fecha de inicio del contrato laboral del trabajador. • Para contratos por prestación de servicios temporales se debe verificar los pagos de seguridad social, copia del RuL, entre otros. Nota: esto aplica para el personal con contrato laboral.	Asistente de Talento Humano Analista de Nómina	Afiliaciones a Seguridad Social, Hoja de vida.
13. Firma del contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el contrato correspondiente y enviarlo al Analista de nómina para tomar las firmas de las partes intervinientes • Citar al seleccionado para legalizar su contratación con su firma. Se prohíbe empezar a ejercer responsabilidades contenidas en el contrato sin previa legalización del mismo. • Para los Médicos Especialistas, se realiza la firma del contrato en el momento de la entrega y revisión de 	Director Nacional de Talento Humano Analista de nómina	Contrato de personal a nómina Contrato de prestación de servicio
ELABORADO/ELABORADO		REVISADO	APROBADO
Director Nacional De Talento Humano		Gerente Administrativo	Gerente Administrativo

UNIVER			
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL			
P-GHM-03		Versión 1	
		01/08/14	
14. Archivo de hojas de vida e historia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la apertura de la Carpeta correspondiente a la historia laboral y archivar de acuerdo al procedimiento de custodia de hojas de vida P-GHM-06 	Asistente de Talento Humano	P-GHM-06 Procedimiento Custodia de Hojas de vida
15. Inducción y entrenamiento en el cargo.	<ul style="list-style-type: none"> • Programar el proceso de inducción y entrenamiento del nuevo empleado. Según el procedimiento P-GHM-03 Inducción, Capacitación y evaluación de desempeño. 	Bienestar Laboral y Desarrollo de Personal	P-GHM-03 Procedimiento de Inducción y Capacitación
16. Identificación de funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la información del personal que ingresa para la elaboración del respectivo documento de identificación Institucional. Ver procedimiento P-GHM-04 Procedimiento de identificación en óptica. 	Asistente de Talento Humano	P-GHM-04 Procedimiento De identificación Para El Acceso A Las Sedes
17. Cumplimiento al del periodo de prueba	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento del periodo de prueba establecido es de tres meses (3), mediante contrato, y pasado este tiempo se define la continuidad del contrato. 	Director Nacional de Talento Humano	-
18. Seguimiento a los indicadores del proceso de selección	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento trimestral a los indicadores del proceso: Rotación de personal, Cumplimiento cronograma de capacitación y Ausentismo. 	Director Nacional de Talento Humano	Tabla de Indicadores
ELABORADO/ELABORADO		REVISADO	APROBADO
Director Nacional De Talento Humano		Gerente Administrativo	Gerente Administrativo

Anexo 2. Procedimiento de Inducción y Capacitación

	PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN		
	F-GH-03	Versión 1	26/08/14

1. OBJETIVO

Promover la Inducción, capacitación, formación, entrenamiento y/o actualización del personal, con el fin de proporcionar un mejor servicio así como el mejoramiento continuo de los procesos de la institución.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal vinculado a Univer. Inicia con las actividades propias de la inducción empresarial, continúa con la identificación de las necesidades de capacitación y termina con la evaluación de la formación.

3. DEFINICIONES

Necesidades de capacitación	Requerimientos sobre la ampliación de conocimientos, habilidades y/o destrezas que requiere el trabajador para el adecuado desarrollo de sus funciones.
Capacitación	Proceso de aprendizaje permanente que conlleva al mejoramiento del desempeño del trabajador.
Cronograma de capacitación	Esquema anual y cronológico que plasma la planeación de las capacitaciones para la vigencia con objetivo definido y costo aproximado para la compañía.
Constancia de Capacitación	Documento expedido por la compañía o el capacitador como constancia que acredita la asistencia del trabajador.
Inducción	Método o conjunto de actividades mediante las cuales se ofrecen información relevante a los procesos empresariales, permitiendo la adecuación de las nuevas personas que ingresan a la empresa, permitiendo que las personas adquieran la suficiente confianza para el desempeño de sus labores.
Inducción:	Es un proceso dirigido a integrar al nuevo empleado hacia la cultura organizacional de la institución, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación al nuevo rol laboral. La Inducción se da en las siguientes modalidades: 1. Inducción Institucional: Hace referencia a la información de la empresa que deben conocer los funcionarios desde la misión, visión, planta física y normatividad, plan de desarrollo, estructura orgánica, hasta los planes de gestión y los proyectos institucionales. Este tipo de inducción será impartida a todos los empleados que ingresan por primera vez. 2. Inducción al Cargo: En este tipo de inducción, se hace referencia a las actividades o tareas que debe desempeñar el funcionario en el cargo, así como los procedimientos que debe aplicar en el desempeño del mismo, además hace entrega formal del puesto de trabajo incluyendo el inventario de bienes a su cargo.
Reinducción:	Es un proceso dirigido a actualizar a los empleados en relación con la normatividad, estructura, procedimientos, así como a reorientar su integración a la cultura organizacional; se debe realizar cada dos años, o cuando la institución enfrenta cambios significativos en sus procesos.

ELABORADOR	REVISÓ	APROBO
Coordinador Organizacional, De Seguridad Y Salud En El Trabajo	Director Nacional De Talento Humano	Gerente Administrativo

Pág 1 de 3

	PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN		
	F-GH-03	Versión 1	26/08/14

4. PROCEDIMIENTO DE INDUCCION

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Identificar el número de Ingresos semanales	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el número de personas que ingresan a la compañía para el proceso de inducción. Una vez establecido el cronograma de inducción empresarial, se da a conocer a las áreas y el número de personas a capacitar, mediante como informativo. Los temas de inducción están establecidos de acuerdo a cada área, y cada inductor tiene un tiempo determinado para dar su información. 	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar Laboral y Desarrollo De Personal Director Nacional De Gestión Humana 	<ul style="list-style-type: none"> Anexo 1. Cronograma de inducción
2. Inicio de la actividad de inducción.	<ul style="list-style-type: none"> En reunión con los nuevos miembros de la organización, se hace una presentación de bienvenida empresarial y se da a conocer el cronograma de inducción que tiene una intensidad horaria de 12 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar Laboral Y Desarrollo De Personal / Director Nacional De Gestión Humana 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de bienvenida
3. Realización de la inducción	<ul style="list-style-type: none"> El responsable de cada área tiene conocimiento de su horario dentro del cronograma de inducción y realiza la misma siguiendo los lineamientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitador 	<ul style="list-style-type: none"> F-HG-06 Formato de inducción y reinducción
4. Evaluar y realizar seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> En las actividades de inducción cada capacitador realiza preguntas acordes a la información suministrada, se registra la actividad en el formato de inducción y capacitación y el seguimiento se efectúa a medida que se desempeña el nuevo funcionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Organizacional Y De Salud Ocupacional / Jefe de Departamento 	<ul style="list-style-type: none"> F-HG-06 Formato de inducción y reinducción

5. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Detectar necesidades de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Detectar de las necesidades: Si el cargo es nuevo y requiere entrenamiento. Creación de nuevos procesos al interior de la compañía. Evaluación de desempeño Modificación del perfil de cargo en materia de responsabilidades y funciones del trabajador. Cuestiones de los usuarios del servicio. Cambios tecnológicos, de legislación o de actualización de conceptos en las diferentes 	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar Laboral Y Desarrollo De Personal 	<ul style="list-style-type: none"> F-GH-00 Formato necesidades de capacitación.

ELABORADOR	REVISÓ	APROBO
Coordinador Organizacional, De Seguridad Y Salud En El Trabajo	Director Nacional De Talento Humano	Gerente Administrativo

Pág 2 de 3

	PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN		
	FIG-05	Versión 1	26/08/14

Áreas del conocimiento			
2. Elaboración cronograma capacitación	• Elaborar programa anual de capacitación con base a la identificación de necesidades de formaciones permanentes o eventuales de conformidad con los resultados de la detección de necesidades.	Bienestar Laboral Y Desarrollo De Personal	F-CH-05 Programa Formación Continua
3. Realización del curso	• Gestionar e impartir el curso dejando constancia de la realización del mismo.	Bienestar Laboral Y Desarrollo De Personal Capacitador	F-HG-09 Formato de capacitación
4. Evaluar y realizar seguimiento	• En las capacitaciones relacionadas con formación y entrenamiento deberán evidenciarse la eficacia de las mismas.	Bienestar Laboral Y Desarrollo De Personal Capacitador	F-CH-00 Evaluación de eficacia de capacitación

ANEXO 1. CRONOGRAMA DE INDUCCION Y CAPACITACION

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN E INDUCCION		
JUEVES		
AREA	HORA	MODELO
Área Comercial- Convenios	2:00 pm a 4:00 pm	Skype/ presencial
Gestión Humana	4:00 pm a 5:00 pm	Skype/ presencial
Gestor de Garantías	5:00 pm a 6:00 pm	Skype/ presencial
VIERNES		
Tesorería	9:00 am a 9:00 am	Skype/ presencial
Contabilidad	9:00 am a 10:00 am	Skype/ presencial
Dirección de Administrativa- Coordinación de calidad	10:00 am a 11:00 am	Skype/ presencial
Cuentas Medicas	11:00 am a 12:00 pm	Skype/ presencial
Operativo	2:00 pm a 4:00 pm	Skype/ presencial
Dirección de Gestión Humana	4:00 pm a 5:00 pm	Skype/ presencial
Salud Ocupacional	5:00 pm a 5:30 pm	Skype/ presencial
Nomina	5:30 pm a 6:00 pm	Skype/ presencial

ELABORADOR/OTRO	REVISÓ	APROBO
Coordinador Organizacional En Seguridad Y Salud B+ B Trabajo	Director Nacional De Talento Humano	Gerente Administrativo

Anexo 3. Registro Fotográfico Actividad Coaching



