

APOYO AL PROCESO DE FORMACIÓN Y BIENESTAR A PERSONAL INTERNO Y
PERSONAL EXTERNO EN EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A

DAYANA THERESITA ARIAS MANRIQUE



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FLORIDABLANCA

AGOSTO 11 DE 2016

APOYO EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN Y BIENESTAR A PERSONAL
INTERNO Y PERSONAL EXTERNO EN EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A

DIRECTORA DEL PROYECTO: SANDRA ROCÍO SALAMANCA VELANDIA
PSICÓLOGA

DAYANA THERESITA ARIAS MANRIQUE
PASANTÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE PSICÓLOGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FLORIDABLANCA

AGOSTO 11 DE 2016

ÍNDICE

	PAGINA
Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Información Institucional	6
Justificación	7
Objetivos	8
Objetivo general	
Objetivos específicos	
Marco teórico	8
Metodología	11
Participantes	
Instrumentos y recursos	
Procedimiento	
Resultados	18
Cumplimiento de objetivos	19
Discusión	41
Conclusiones y sugerencias	42
Referencias	44
Anexos	46

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LOS PROCESO DE FORMACIÓN Y BIENESTAR A PERSONAL INTERNO Y PERSONAL EXTERNO EN EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A

AUTOR(ES): Dayana Theresita Arias Manrique

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Sandra Rocio Salamanca Velandia

RESUMEN

La labor del psicólogo organizacional ha sido fundamental en el proceso de evolución y desarrollo de las compañías a nivel mundial, gracias a la trascendencia de la visión totalizadora de la persona. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones. Se realiza una descripción de las actividades realizadas durante el proceso de pasantía en el área organizacional para optar por el título de Psicología, pasantía orientada al apoyo de los procesos de Capital Humano y Formación Bienestar y Desarrollo, situando la importancia de mantener colaboradores competitivos, comprometidos y felices. Proceso realizado en Eficacia S.a, compañía enfocada en la externalización de procesos de negocio, encarga de los resultados de un proceso de los clientes contratantes incluyendo las personas, tecnología y métodos de trabajo, encargándose no solo del suministro de personal sino del compromiso con la formación y bienestar del mismo

PALABRAS CLAVES:

Bienestar, Formación, Eficacia S.a, Psicología organizacional, capital humano

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT FOR TRAINING PROCESS AND WELFARE OF PERSONAL EXTERNAL AND INTERNAL OF EFICACIA S.A

AUTHOR(S): Dayana Theresita Arias Manrique

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Sandra Rocio Salamanca Velandia

ABSTRACT

The work of organizational psychologist has been instrumental in the process of evolution and development of companies worldwide, thanks to the significance of the totalizing vision of the person. Its overall role includes the study, diagnosis, coordination, intervention, management and control of human behavior in organizations. a description of the activities performed during the internship in the organizational area to qualify for the title of Psychology, aimed at supporting the processes of Human Capital and Training Welfare and Development internship, placing the importance of maintaining competitive collaborators, committed and happy. Process done in Eficacia Sa, company focused on outsourcing business processes, responsible for the results of a process of contracted customers including people, technology and working methods, handling not only the supply of staff also the commitment to training and welfare of the same.

KEYWORDS:

Welfare, Education , Efficiency S.A. , organizational psychology, human capital

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

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

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

EFICACIA S.A y EXTRAS S.A fue fundada en 1991 y 1989 respectivamente en la ciudad de Cali por la Dra Liliana Estrada y Elsa Gómez.

Es una compañía BPO, especializada en externalización de procesos de negocio, encarga de los resultados de un proceso de los clientes contratantes incluyendo las personas (Suministro y formación), tecnología y métodos de trabajo. Actualmente se encuentra en un proceso de cambio teniendo en cuenta el posicionamiento comercial a nivel país y la importancia de referenciar específicamente las líneas de negocio en las cuales la compañía se especializa siendo Go to Market, Retail y Talento Humano sus líneas de trabajo.

JUSTIFICACIÓN

El bienestar laboral ha tomado gran valor a nivel organizacional teniendo en cuenta la importancia de la competitividad, el logro de metas y el crecimiento corporativo, haciéndose relevante la motivación como motor fundamental del logro.

Para ello en Eficacia S.a continuamente se desarrollan eventos e incentivos con los cuales se pretende generar espacios de integración y esparcimiento, con el fin de generar un clima que no solo este enfocado en la operatividad de la labor diaria, sino también en el enfoque de la persona como ser humano.

Así mismo las formaciones continuas hacen parte del plan que se propone para el crecimiento corporativo teniendo en cuenta que el avance profesional y personal de los colaboradores es ganador para las organizaciones.

Estas formaciones son propuestas teniendo en cuenta las necesidades de los clientes contratantes, divididos en:

- Formaciones del Ser: Inteligencia emocional, comunicación asertiva, adaptación al cambio, trabajo en equipo, etc.
- Formaciones enfocadas a la labor del colaborador: Conceptos básicos de merchandising, matemáticas en punto de venta, técnica de ventas, etc.
- Salud ocupacional: Riesgo biomecánico, etc.

OBJETIVOS

Objetivo general

Apoyar los procesos de bienestar y formación de Capital humano y Formación, bienestar y desarrollo en Eficacia S.a y Extras S.a.

Objetivos específicos

- Ejecutar formaciones “Blandas” o “Del Ser” a personal externo teniendo en cuenta los planes trazados para cada cliente.
- Desarrollar eventos dirigidos a la prevención de las enfermedades y promoción de la salud, la integración y recreación de las familias de los colaboradores internos y externos
- Desarrollar actividades periódicos en pro del bienestar y el clima laboral del personal interno de EFICACIA y EXTRAS S.A.

MARCO TEORICO

A través de la historia, las organizaciones han realizado cambios estructurales teniendo en cuenta las estrategias de posicionamiento comercial, económico e industrial, incluyendo tácticas que resaltan la importancia del bienestar de los empleados como estrategia para el óptimo desarrollo de su trabajo y con ello el crecimiento de la organización de la que son parte.

El rol del psicólogo organizacional

Para Uribe, Aristizabal, Barona y López (2009) Los cambios tecnológicos, económicos, humanos y sociales generados en la actualidad, comprometen a las organizaciones a competir con el mayor capital que cuentan: las personas. Estas deben ser capaces de generar resultados eficientes a partir de capacidades, conocimientos y habilidades evidenciadas en su labor.

Para ello, la labor del psicólogo organizacional ha sido fundamental en este proceso de evolución y para el desarrollo de las compañías a nivel mundial, gracias a la transcendencia de la visión totalizadora de la persona. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones.

Según Juan Carlos, (2010) la tarea principal del psicólogo organizacional es desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional, con una visión holística que le permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de las personas, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano. Así mismo Orozco, López, Zuleta, López, Giraldo, Gomez et al (2013) afirman que la labor del psicólogo organizacional se puede dar en diferentes ámbitos de la organización realizando diferentes procesos como son: la admisión de personas, aplicación de pruebas, compensación de personas, desarrollo de personas a nivel laboral, mantenimiento de personas y monitoreo de las mismas; en cada proceso el psicólogo se encarga de realizar diferentes actividades.

Bienestar laboral y formación

Así pues, las funciones del psicólogo organizacional puede variar teniendo en cuenta las necesidades de las organizaciones pasando desde el reclutamiento y la selección de personal con el fin de evaluar las capacidades de las personas de acuerdo a las funciones para el cargo a desempeñar, importante para el cumplimiento de objetivos que requiere la vacante, como también llevar seguimiento del bienestar psicológico de los colaboradores que cumplen su labor dentro de la organización, teniendo en cuenta los niveles de satisfacción laboral equivalentes para su vida profesional y personal; para ello la continua formación o capacitación es importante haciendo posible la implementación de estrategias para fomentar la adaptación al cambio y desarrollo personal, favoreciendo las habilidades directivas o competencias como la comunicación, asertividad, liderazgo, planificación, organización, trabajo en equipo, iniciativa y toma de decisiones, el autocontrol y autoconocimiento como parte del ejercicio de crecimiento tanto para el personal implicado como para la organización de la que hacen parte, aumentado de manera positiva la competitividad de la compañía y por ende la de sus colaboradores (Ponce, 2015)

El bienestar laboral de los colaboradores es fundamental dentro del proceso organizacional de las compañías siendo la motivación al logro, el crecimiento personal y profesional, y la calidad de vida los principales motores de los colaboradores.

Para López (2005) Es importante los procesos de motivación organizados alrededor de formas de trabajo más autónomas, de tareas organizadas en grupo y donde tengan cabida y adecuada valoración la responsabilidad y el sentido del logro y una mayor articulación con las condiciones del ambiente de trabajo para propiciar desarrollo, aprendizaje y promoción.

Los últimos estudios reconocen, que la eficiencia y la productividad no son suficientes para el éxito organizacional y que se requiere movilizar la mente y las capacidades creativas de quienes están más cerca de los procesos y los clientes y esto se logra con empleados satisfechos. (Calderón, Murillo & Torres, 2003).

Los aspectos personales como laborales y ambientales son fundamentales para garantizar satisfacción en el colaborador respecto a su labor en una organización. Según Velázquez (S.f) La conclusión es clara: nuestro país a través de sus organizaciones debe invertir urgentemente en el capital humano, integrando equipos de trabajo que eleven la productividad y competitividad de sus empresas, vía innovación y creatividad, generando con ello la riqueza necesaria para mejorar el nivel de vida.

METODOLOGÍA

Participantes

Más de 435 colaboradores externos y 45 colaboradores internos fueron impactados desde el proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo y Capital Humanos respectivamente en el periodo del 2 febrero al 1 de agosto, en los cuales se realizaron formaciones de planes exclusivos, de plan general y eventos de bienestar desde los dos procesos.

Instrumentos y recursos

Durante el proceso se utilizaron diferentes instrumentos y recursos teniendo en cuenta la importancia de evaluar el nivel de satisfacción de las actividades realizadas y la sistematización de las mismas en las plataformas informáticas con el fin de dar cumplimiento

a los indicadores propuestos para cada proceso

Formatos

- *Eventos de Bienestar: Capital Humano y FBD*

Con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los eventos de bienestar realizados se hace uso de un formato en el cual el colaborador evalúa la adecuación del lugar donde se realiza la actividad, la ventilación y la iluminación, la entrega de obsequios y/o premios, el entretenimiento durante la actividad así mismo la hora y fecha en que se realizó el evento. (Anexo 1.)

Para la sistematización total de los resultados obtenidos de los eventos de bienestar realizados por Capital Humano, se condensa la información en una plataforma llamada MACRO en donde cada uno de los datos se adjunta teniendo en cuenta la información personal y la información proporcionada respecto a la actividad por el colaborador interno.

Esta plataforma se diligencia por evento realizado teniendo en cuenta la fecha, la intensidad horaria y la cantidad de asistentes.

- *Formaciones: Capital Humano y FBD*

Para la evaluación de las formaciones, el colaborador diligencia un formato en donde evalúa al capacitador respecto al dominio del tema y la interacción con el público, así mismo el material utilizado durante la presentación y la concordancia con los objetivos de la formación y finalmente evalúa las adecuaciones físicas en donde se llevó a cabo la formación

En formaciones específicas en ocasiones se hace uso de un formato de evaluación de conocimiento en donde el colaborador es evaluado teniendo en cuenta el tema visto.

Para el Proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo, todos los datos recogidos se registran en una plataforma web llamada IPV, en la cual de manera específica y teniendo en cuenta el cliente, la fecha, el proceso, el tipo de formación y el tema de formación, se crea un ingreso de cedulas para que de manera individual se pueda registrar el nivel de satisfacción y conocimiento (si la formación tuvo evaluación de conocimiento); estos datos se guardan y de manera automática son enviadas a la nacional.

- *MTI*

Todos y cada uno de los procesos de contratación de los colaboradores externos e internos son digitalizados en la plataforma MTI, para ello desde Capital Humano se maneja un formato para informar sobre los documentos de los colaboradores que se requiere digitalizar, que puede ir desde un expediente completo (documentos personales asociados a la contratación de los colaboradores) como de documentos que van surgiendo durante la labor del colaborador (Cambio de labor y salario, solicitud de vacaciones, etc)

Otras plataformas utilizadas

- *Plataforma SENA*

En Eficacia S.a Se realizan contratos de aprendizaje con aprendices SENA o estudiantes universitarios en práctica con la Universidad Pontificia Bolivariana, la universidad Autónoma de Bucaramanga y la universidad Cooperativa de Colombia (Convenio), por ello es importante hacer el registro pertinente sobre el tipo de contrato con la finalidad de proteger

la alianza utilizando la plataforma SENA haciendo el registro pertinente del nuevo contrato de aprendiz.

- *Click TH*

Es una plataforma en donde se realiza el pertinente registro de la persona que ya ha sido seleccionada y posteriormente será contratada por la compañía, allí se realiza el informe de los datos personales del colaborador.

- *SIS*

Esta plataforma tiene como fin la realización de requerimientos para la adecuada funcionalidad de los procesos, por ejemplo el requerimiento para la digitalización de documentos para la plataforma MTI.

- *Intranet*

Es el portal web en donde los colaboradores internos pueden obtener información sobre la compañía, allí mismo se realiza la reserva de salones o salas necesarias para llevar a cabo las formaciones y los eventos de bienestar programadas.

- *Computrabajo / Eempleo*

Plataformas virtuales utilizadas para la postulación de vacantes disponibles en la compañía.

Recursos

- *Celebración de cumpleaños*

Mensualmente se hace uso de materiales:

- Cartulina
- Papel Crepe
- Papel seda
- Bombas elásticas
- Serpentina
- Cinta de colores
- Pegante

Con el fin de armonizar el puesto de trabajo de los colaboradores internos que cumplen años en el mes, así mismo se realiza la actualización de la cartelera de CH teniendo en cuenta la celebración nacional del mes.

- *Computador y correo electrónico*

Equipo asignado por Capital humano a la pasante de psicología, con el cual se realizan la sistematización de los datos obtenidos como resultado de las formaciones y los eventos de bienestar en las diferentes plataformas anteriormente descritas, así mismo la realización de informes sobre los resultados y evidencia fotográfica sobre los mismos.

Procedimiento

Formación, bienestar y desarrollo

- *Programación de formaciones*

Las formaciones que se realizan con los colaboradores externos van a depender de las negociaciones desde la gerencia con los clientes contratantes, de ello va a depender la programación mensual con los mismos

Se da previo aviso a ejecutivos de cuentas y supervisores vía correo electrónico, telefónico o de manera personal si es posible, para validar la disponibilidad de fechas y horarios para la posterior convocatoria de los colaboradores a las instalaciones.

- *Convocatoria*

Conociendo la disponibilidad de los colaboradores y de la analista del proceso encargada de las formaciones, el ejecutivo de cuentas se encarga de realizar la correspondiente convocatoria de los colaboradores, para dar cumplimiento a la formación negociada con el cliente, pensando en el crecimiento y fortalecimientos de las capacidades.

- *Instalaciones*

Habiendo fijado la fecha y horario de la formación se hace la respectiva reserva del sitio en donde se llevara a cabo la formación, se debe tener en cuenta la cantidad de asistentes que se esperan, ya que en las instalaciones de Eficacia S.a. como máximo puede albergar en un salón a 30 colaboradores. Si se espera un número mayor se hace la respectiva reserva de ambientes en la caja de compensación COMFENALCO o en el centro de aprendizaje SENA.

- *Recursos*

- Presentaciones Power Point: El material utilizado para realizar las formaciones son elaboradas por la regional correspondiente y responsable de la negociación con el cliente, teniendo en cuenta las necesidades del mismo.
- Video Beam, regleta y parlantes: El proceso de FBD tiene a su disposición estos recursos de suma importancia para el cumplimiento de su cronograma con los colaboradores, con el fin de brindar un adecuado servicio y atención al cliente.

- *Desarrollo de la formación*

La formación se lleva a cabo durante el tiempo programada (aproximadamente dos horas), es importante la interacción con el público, la participación del mismo, la realización de actividades lúdica o prácticas, la aclaración de dudas de los participantes y la evidencia fotográfica. Así mismo se toman sugerencias sobre los temas que a los colaboradores consideran pertinente tener en cuenta para una posible formación así mismo sugerencias respecto a la satisfacción laboral.

Para finalizar se hace la respectiva toma de asistencia así como también la evaluación de satisfacción a nivel individual.

- *IPV y archivo*

Los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción de la formación son incluidos en la plataforma IPV informando sobre los mismos a la nacional, posteriormente se hace el respectivo archivo de las evaluaciones en la carpeta que le corresponde al cliente.

Capital Humano

Programación de formaciones y eventos de bienestar

- *E-card (Invitación)*

Se realiza la correspondiente convocatoria por medio de una E-card enviada al correo de los colaboradores internos, postulando la hora y fecha del evento o formación que se realizará, en ocasiones teniendo en cuenta la disponibilidad de los colaboradores de manera personal

se hace el respectivo listado de asistentes.

- *Organización y recursos*

Así mismo como para FBD, se realiza la respectiva reserva de salones y la utilización de recursos para llevar a cabo las actividades propuestas por Capital Humano. Se lleva a cabo la toma de asistencia y la evaluación de satisfacción ya sea para la formación como para el evento de bienestar y la toma de evidencia fotográfica.

- *MACRO y archivo*

Con los datos y la información proporcionada por los colaboradores sobre las actividades se realiza la respectiva sistematización en la Macro proporcionando el nivel de satisfacción y cobertura total de la actividad, posteriormente se archiva los formatos en físico.

Generación de informes

Para los dos procesos, se debe generar informes concernientes a las formaciones y actividades de bienestar realizadas, para ello se crea un documento en donde de manera general se registra nombre de la formación, nivel de satisfacción, total de asistentes y se adjuntan las evidencias fotográficas.

Aliados estratégicos

Para la realización de los dos grandes eventos: Familia, salud y bienestar (Proceso de FBD) y Semana de la salud (CH), se puso a disposición los contactos que mantiene la compañía con aliados estratégicos que ofrecen sus servicios en virtud de las jornadas de la salud, renovando los convenios existentes entre las compañías y generando un espacio óptimo para el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores tanto externos como internos.

RESULTADOS

Durante el desarrollo de la pasantía para optar al título profesional de psicología realizada en Eficacia S.a en los procesos de Capital Humano y Formación, bienestar y desarrollo, se logró apoyar de manera activa y responsable las áreas de bienestar y formación de manera general, teniendo en cuenta el desarrollo y cierre de las actividades realizadas durante los seis meses de práctica desde principios de febrero hasta principios de agosto, conociendo de fondo el proceso logístico necesario para la puesta en marcha de lo programado y el cumplimiento de los indicativos para cada uno de los procesos.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Proceso de formación, bienestar y desarrollo

El proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo está enfocado en la programación, realización y desarrollo de formaciones y eventos de bienestar dirigidos a los colaboradores de los clientes contratantes, teniendo en cuenta las necesidades de las compañías y la importancia de mantener colaboradores competitivos, comprometidos y felices.

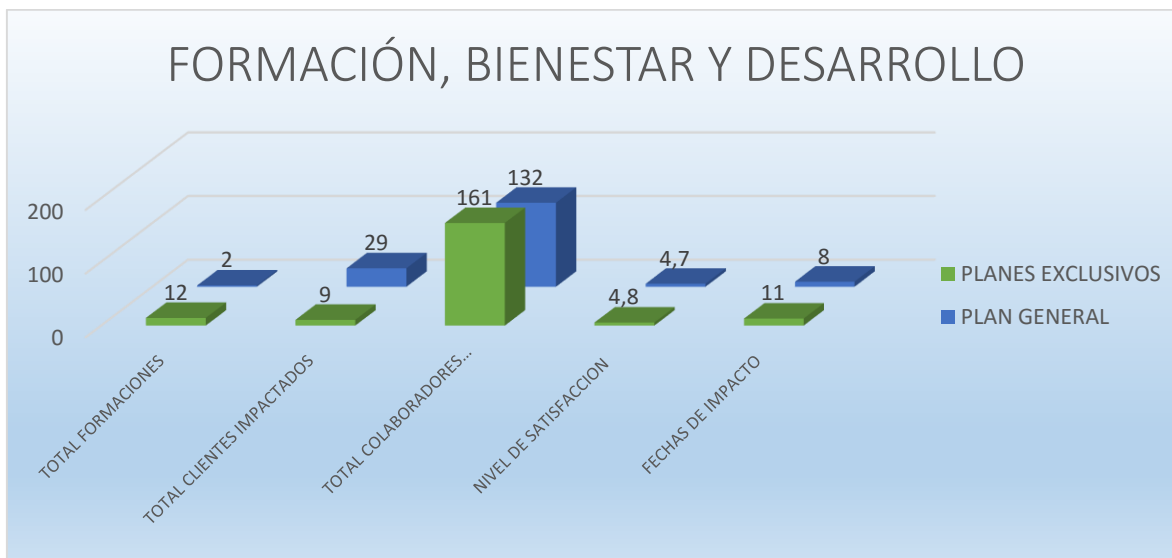


Ilustración 1. FORMACIÓN, BIENESTAR Y DESARROLLO: Formaciones

Los planes exclusivos están enfocados a clientes específicos que ingresaron a la compañía contratando un plan de negocio con plan de formación adicional, de los cuales durante el desarrollo de la pasantía se realizaron 12 formaciones impactando de manera positiva 161 colaboradores logrando un nivel de satisfacción total de 4.8, impactando en 11 fechas diferentes.

Descripción planes exclusivos

- *Somos Eficacia*

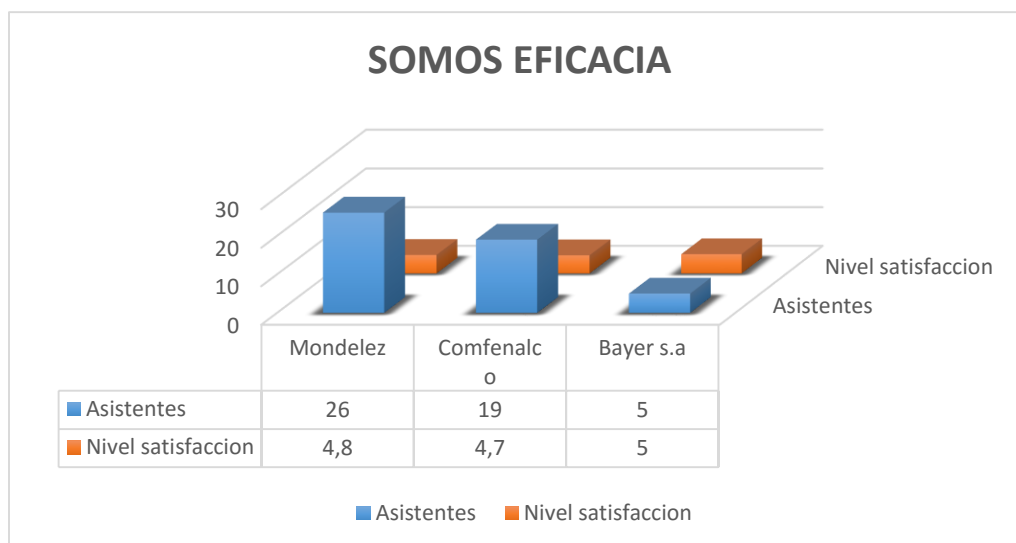


Ilustración 2. Resultados Formación Somos eficacia

Objetivo

Presentar la misión, visión y especialidades de negocios de la compañía, la cobertura a nivel nacional e internacional y la experiencia comercial y económica de EFICACIA S.A.

Metodología

El encuentro fue programado con el fin de mostrar la compañía a los colaboradores de cada cliente, se realizó una presentación alusiva a la misión, visión y las especialidades de negocio de la compañía, así mismo la relación comercial y económica que EFICACIA S.A mantiene con MONDELEZ INTERNACIONAL, CAJA DE COMPENSACIÓN COMFENALCO y BAYER S.A

La formación estuvo programada para 2 horas en las cuales se trabajó a nivel teórico y práctico enfocado al trabajo en equipo.

FECHA	CLIENTE
26/02/2016	MONDELEZ
07/04/2016	COMFENALCO
14/04/2016	BAYER S.A

- *Presentación plan exclusivo Pintuco*

PRESENTACIÓN PLAN EXCLUSIVO PINTUCO	
FECHA	17/03/2016
ASISTENTES	5
CLIENTE	COMPAÑÍA GLOBAL DE PINTURAS

Tabla 1. Presentación plan exclusivo Pintuco

Objetivo

Presentar el plan de formación exclusivo negociada con el cliente COMPAÑÍA GLOBAL DE PINTURAS S.A.

Metodología

La presentación se realizó en las instalaciones de Pintuco (Girón).

Teniendo en cuenta las necesidades de la compañía enfocadas específicamente en la productividad, la calidad y la satisfacción de los clientes en el servicio, se plantearon un plan de formación exclusiva estableciendo formaciones presenciales y formaciones virtuales teniendo en cuenta la disponibilidad de horarios de los colaboradores.

FORMACIONES PRESENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa y recursividad - Servicio al cliente - Trabajo en equipo
FORMACIONES VIRTUALES	<p>CURSOS BASICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las P's de Mercadeo - Canales de distribución - Operatividad en PV - Servicio al cliente - Sistemas de exhibición - CATMAN

		<ul style="list-style-type: none"> - Material P.O.P - Productividad en PV - Gestión de inventarios - CRM
	SSTA (Salud y seguridad en el trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> -Desplazamiento seguro -Riesgo Biomecánico -Auto-cuidado de EFICACIA S.A -Gestión Ambiental -Cómo actuar en situación de riesgo o amenaza.

- *Tu imagen cuenta*

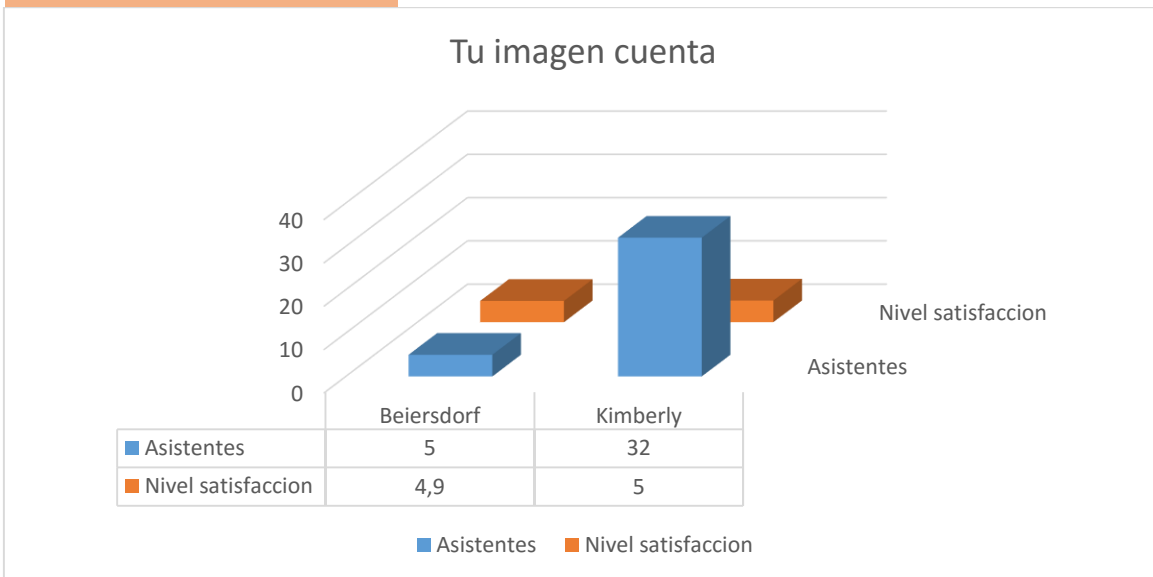


Ilustración 3. Tu imagen cuenta

Objetivo

Establecer la importancia que tiene la imagen personal sobre el cliente en los puntos de venta.

Metodología

La formación se realizó en las instalaciones de la compañía EFICACIA S.A. Con el fin de cumplir el objetivo planteado, se realizaron dos presentaciones, la primera dirigida a mostrar el impacto que tiene la imagen de los colaboradores en los puntos de venta teniendo en cuenta la presentación personal y el lenguaje verbal y no verbal. La segunda presentación estuvo dirigida a la revisión de la presentación y uso adecuado de la dotación en los puntos de venta.

FECHA	CLIENTE
23/03/2016	BEIERSDORF
14/06/2016	KIMBERLY

- *Proyecto de vida*

FORMACIÓN:"PROYECTO DE VIDA"	
FECHA	04/04/2016
ASISTENTES	11
CLIENTE	GROUPE SEB
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.7

Tabla 2. Proyecto de vida

Objetivo

Realizar un balance frente al proyecto de vida reconociendo los talentos, objetivos y miedos personales y profesionales

Metodología

El encuentro se realizó en las instalaciones de EFICACIA S.A. Esta formación tuvo como fin guiar a los colaboradores a un espacio de introspección y reflexión frente al proyecto de vida que cada uno a trazado, para ello se desarrolló una cartilla en la cual el colaborador debía

evaluar de manera personal sus talentos, sueños, objetivos y miedos con el fin de realizar un balance frente a lo que desea para su vida y la forma en que diariamente está trabajando por ello.

- *Inteligencia emocional*

FORMACIÓN:"INTELIEGENCIA EMOCIONAL"	
FECHA	07/04/2016
ASISTENTES	19
CLIENTE	COMFENALCO
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.5

Tabla 3. Inteligencia emocional

Objetivo

Brindar herramientas que promuevan y potencialicen la inteligencia emocional en nuestros colaboradores

Metodología

La formación se realizó en la sede de Comfenalco: Mesón de Cuchicute (San Gi); estuvo dirigida a la conceptualización de la inteligencia emocional, identificando sus componentes y pilares con el fin de que el colaborador implemente las herramientas y conocimientos adquiridos en su cotidianidad. Para ello la formación se dividió en una parte teórica y una práctica enfocada a la asertividad y la identificación de las emociones (Juego de roles).

- *Comunicación asertiva*

FORMACIÓN:"COMUNICACIÓN ASERTIVA "	
FECHA	13/04/2016
ASISTENTES	3
CLIENTE	HUAWEI

NIVEL DE SATISFACCIÓN	5
------------------------------	---

Tabla 4. Comunicación asertiva

Objetivo

Desarrollar habilidades básicas de comunicación asertiva.

Metodología

La formación se realizó en las instalaciones de EFICACIA S.A. Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación supervisor – promotor, la formación tuvo como fin indagar sobre las estrategias de comunicación que utilizan los supervisores Huawei para profundizar de manera practica la importancia de ser asertivo frente a las diferentes situaciones que se presentan a la hora de resolver un inconveniente. La formación abarcó contenido teórico, audiovisual y práctico.

- *Técnica de ventas*

FORMACIÓN:"TECNICA DE VENTAS"	
FECHA	21/04/2016
ASISTENTES	55
CLIENTE	NUTRESA
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.9

Tabla 5. Técnica de ventas

Objetivo

Conceptualizar la técnica de ventas y su importancia en el incremento y cumplimiento de indicadores, metas y objetivos organizacionales

Metodología

La formación se realizó en las instalaciones de EFICACIA S.A. Con el fin de recopilar los pre saberes de los colaboradores sobre las técnicas de venta, se llevó a cabo la formación a nivel teórico y práctico haciendo alusión a los diferentes tipos de clientes y las diferentes estrategias que se generan teniendo en cuenta la importancia de una venta exitosa.

- *Innovación y creatividad*

FORMACIÓN:"INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD"	
FECHA	22/04/2016
ASISTENTES	21
CLIENTE	MONDELEZ
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.9

Tabla 6. Innovación y creatividad

Objetivo

Reconocer la importancia de la innovación y la creatividad como una estrategia de posicionamiento de marca

Metodología

Teniendo en cuenta la importancia del crecimiento y posicionamiento de nuestros clientes en el mercado, se hace énfasis en la relevancia que tiene la innovación y la creatividad como herramientas fundamentales en la búsqueda de reconocimiento comercial y económico. El encuentro se llevó a cabo a nivel teórico y práctico.

- *Adaptación al cambio*

FORMACIÓN:"ADAPTACIÓN AL CAMBIO"	
FECHA	25/04/2016
ASISTENTES	3
CLIENTE	BEIERSDORF
NIVEL DE SATISFACCIÓN	5

Tabla 7. Adaptación al cambio

Objetivo

Puntualizar el cambio como una realidad inherente a cada persona

Metodología

La formación se llevó a cabo en las instalaciones de EFICACIA S.A. El encuentro estuvo fijado con el fin de resaltar la importancia sobre la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando su propia conducta para alcanzar objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios en todas las dimensiones de la vida.

Descripción plan general

Por otro lado los planes general son formaciones dirigidas a los clientes que no tienen negociación de planes exclusivos con la compañía, impactando desde tres escenarios: Salud y Seguridad, Proyección Laboral y Desarrollo Personal; la formación de Plan General se divide en cinco encuentros durante el año. Los temas a tratar para el 2016 diseñados con anterioridad y programados para cada regional son: Liderazgo Transformacional, Riesgo Biomecánico, Toma de Decisiones, Manejo Defensivo y Seguridad Vial e Inteligencia Emocional.

En el mes de febrero se dio inicio al Plan General a nivel nacional, haciendo previa convocatoria con ejecutivos de cuenta y supervisores encargados de los procesos de cada cliente que se benefician de esta programación.

Se establecieron cuatro fechas en febrero, sin embargo fue necesario activar dos fechas más para el mes de marzo teniendo en cuenta la importancia de cubrir la mayor población de colaboradores posibles.

Para cada encuentro se estableció un tiempo estimado de dos horas aproximadamente por grupo, dividiendo el tiempo en: Direccionamiento teórico, dos videos ilustrativos, dos actividades lúdicas, aclaración de dudas y preguntas, toma de asistencia y aplicación de la evaluación de satisfacción.

Para la primera formación dirigida a comprender el significado de liderazgo transformacional y su aplicación como herramienta de identificación y transformación del potencial de un equipo de trabajo, se logró impactar a 22 clientes, contando con 113 colaboradores asistentes, logrando un nivel de satisfacción de 4.8. (Tabla 8 y 9)

Teniendo en cuenta los cambios estratégicos que está realizando la compañía el plan general fue retirado del programa hasta nueva notificación, sin embargo se hizo la última convocatoria para la formación programada en el mes de abril a cargo de salud ocupacional.

Para ella se tomaron dos fechas en única jornada, logrando impacta a 7 clientes y 19 colaboradores, obteniendo un nivel de satisfacción de 4.7. (Tablas 10 y 11)

PLAN GENERAL 2016: LIDERAZCO TRANSFORMACIONAL	
FECHAS DE IMPACTO	23, 24 y 25 de Febrero (Doble jornada) 4, 15 y 28 de Marzo
TOTAL CLIENTES IMPACTADOS	22
TOTAL INVITADOS	139
TOTAL ASISTENTES	113
TOTAL COBERTURA	81%
TOTAL NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.8

Tabla 8. Resultados: Plan General, liderazgo transformacional

CLIENTES IMPACTADOS	COLABORADORES INVITADOS	COLABORADORES ASISTENTES	NIVEL DE SATISFACCION
DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S	44	38	4.9
BIMBO DE COLOMBIA S.A	5	4	5
BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A	7	6	4.9
PC SMART S.A.S	2	2	4.8
GRASA Y ACEITES VEGETALES LTDA	1	1	4.9
OSTER COLOMBIA LTDA	4	4	5
ALFAGRES S.A	1	1	4.5
ALIMENTOS POLAR COLOMBIA S.A	9	5	5
BELLEZA EXPRESS S.A	4	2	5
COMPAÑIA GLOBAL DE PINTURAS S.A	6	6	4.9
GASEOSAS POSADA TOBO S.A	7	2	4.6
NESTLE DE COLOMBIA S.A	4	1	4.8
HASBRO COLOMBIA S.A	1	1	5
INDUSTRIA JABONERA LA JIRABA S.A.S	2	2	5
INDUSTRIAS HACEB S.A	6	6	4
LABORATORIOS COFARMA S.A	6	2	4.9
MASTERFOODS COLOMBIA LTDA	4	4	5
MEAD JOHNSON NUTRITION COLOMBIA	3	3	4.8
PFIZER S.A.S	1	1	5
TESA TAPE COLOMBIA LLTDA	4	4	4.9
RECKITT BENCKISER COLOMBIA S.A	11	11	4.8
GROUPE SEB COLOMBIA S.A	7	7	4.9

Tabla 9. Resultados Plan general: liderazgo transformacional

PLAN GENERAL 2016: RIESGO BIOMECANICO	
FECHAS DE IMPACTO	27 y 28 de abril
TOTAL CLIENTES IMPACTADOS	7
TOTAL ASISTENTES	19
TOTAL COBERTURA	
TOTAL NIVEL DE SATISFACCION	4,75

Tabla 10. Resultados plan general: Riesgo biomecánico

CLIENTES IMPACTADOS	COLABORADORES ASISTENTES	NIVEL DE SATISFACCION
OSTER DE COLOMBIA LTDA	4	4,8
BIMBO DE COLOMBIA SA	4	4,7
LAB. COFARMA s.a	4	4,8
INDUSTRIA JABONERA LA JIRAFAS A S	2	4,9
HASBRO COLOMBIA SAS	1	5
ALFAGRES S.A	1	4,8
BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA SAS	3	4,8

Tabla 11. Resultado plan general: Riesgo biomecánico

Bienvenida institucional

INDUCCIÓN: BIENVENIDA INSTITUCIONAL	
TIPO COLABORADOR	INTERNOS Y EXTERNOS

Descripción

Con el fin de que los nuevos activos tanto internos como externos se sientan acogidos por la compañía, en el momento de la firma de contrato se hace una breve inducción sobre el video de bienvenida institucional que tiene como fin mostrar la historia de la compañía, su historia comercial, su cobertura a nivel nacional e internacional; así mismo dar a conocer los pasos para validar una incapacidad, un accidente laboral o si requieren un permiso durante su jornada laboral; también dar a conocer los portales web para descargar documentos referente a su proceso laboral y líneas de atención para atender quejar y reclamos. Así mismo se señalan los convenios vigentes a los cuales hacen parte como colaboradores.

Al finalizar se hace toma de asistencia y se realiza una evaluación de conocimiento y de satisfacción referente a las condiciones de la inducción.

Evento de bienestar: FAMILIA, SALUD Y BIENESTAR

EFICACIA S.A. Y EXTRAS S.A., continuamente trabaja en ser una empresa socialmente responsable con la comunidad, sus colaboradores y su entorno; enfocándolos hacia la construcción y mejora de sus proyectos de vida, encaminándolos hacia diferentes alternativas laborales y de superación.

FAMILIA SALUD Y BIENESTAR	
FECHA	18 Y 19 DE MAYO
ASISTENTES:	154
CLIENTES IMPACTADOS	26
ALIADOS ESTRATEGICOS	14
ACTIVIDADES	Glucometria
	•Riesgo cardiovascular
	•Higiene oral
	•Examen físico de cáncer de seno
	•Cosmetología
	•Control de peso
	•Terapia de espalda
	•Terapia zona lumbar
	•Terapia activación sanguínea
	•Optometría
	•Actividades para niños
	Spa
	•Visiometria
	•Pausas activas
	•Premios
	•Actividades lúdica
	•Animación doctor barbas (corazón en parches)
	•Manejo del estrés
	•Rumbaterapia
	•Stand: fondex
•Stand: protección	
•Stand: Coomeva medicina prepagada	
•Stand: Comfenalco	

Es así que EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A velan por el bienestar de sus colaboradores, generando espacios que permitan su desarrollo; por lo tanto anualmente se celebra la jornada FAMILIA, SALUD Y BIENESTAR, dirigida a todo el personal que se encuentra en misión o servicio. En la jornada están inmersas actividades enfocadas en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades así mismo se actividades lúdicas que promuevan la integración de los colaboradores y sus familias.

La jornada se realizó en dos días en los cuales se distribuyeron actividades diferentes que se llevaban a cabo de manera paralela en diferentes ubicaciones de Eficacia S.a, fueron en total 154 colaboradores impactados durante los dos días alcanzando impactar a 26 clientes logrando un nivel de satisfacción de la actividad de 4.9; para la actividad fue necesario contar con el apoyo de 14 aliados estratégicos:

- FONDEX
- COOMEVA
- OPTICAS UNILEVER
- FAMISANAR EPS
- CAJA DE COMPENSACION COMFENALCO
- PROTECCIÓN
- FUNDACIÓN CORAZÓN EN PARCHES
- MARY KAY
- TIENS SALUD
- SALUD TOTAL EPS
- SURA

- NUEVA EPS
- BEIERSDORF
- ALWAYS BEAUTIFUL

Los cuales ofrecieron sus servicios teniendo en cuenta su especialidad.

Proceso de capital humano

El proceso de Capital Humano está enfocado en el reclutamiento y selección del personal interno de la compañía y en velar por el bienestar y formación de los mismos.

En el periodo de la práctica se logró apoyar 9 actividades, logrando un nivel de satisfacción promedio de 4.7, y una participación total del 78% de los colaboradores internos.

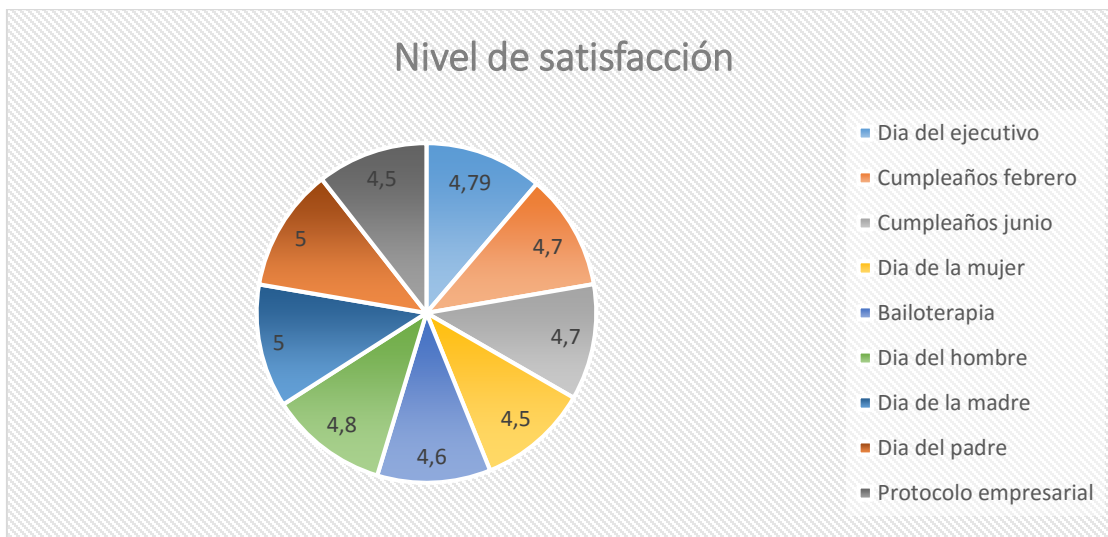


Ilustración 4. Nivel de satisfacción CH

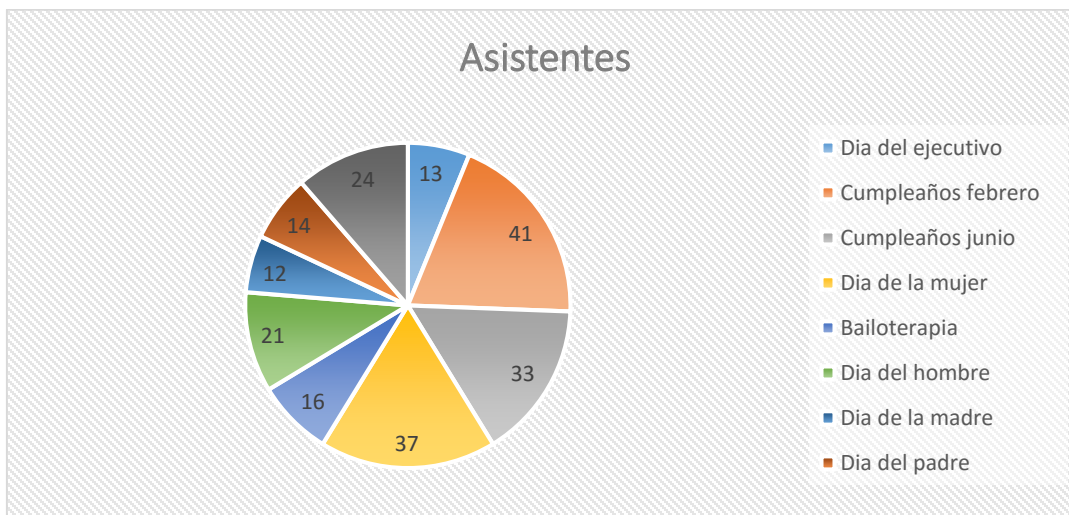


Ilustración 5. Asistencia CH

Descripción actividades desarrolladas

- *Día del ejecutivo de cuentas*

CELEBRACIÓN: DÍA DEL EJECUTIVO	
FECHA	25/02/2016
ASISTENTES	13
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4,79

Tabla 12. Día del ejecutivo

Objetivo

Celebrar el día del ejecutivo generando un espacio de integración corporativo.

Metodología

Con el fin de celebrar a los 13 ejecutivos de cuenta activos actualmente, se programó un evento especial dedicado a ellos, con el fin de compartir un momento de esparcimiento, felicitaciones e integración a nivel corporativo.

- *Celebración de cumpleaños*

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PERSONAL INTERNO	9	7	5	7	6	8
CELEBRACIÓN CUMPLEAÑOS	FECHA		ASISTENTES	NIVEL DE SATISFACCIÓN		
ENERO, FEBRERO, MARZO	25/02/2016		41	4,7		
ABRIL, MAYO Y JUNIO	13/06/2016		33	4.7		

Tabla 13. Celebración de cumpleaños

Objetivos

- Celebrar periódicamente el cumpleaños de los colaboradores internos.
- Armonizar el puesto de trabajo de los colaboradores internos teniendo en cuenta la fecha de cumpleaños.

Metodología

Se decora el puesto de trabajo de cada colaborador interno del edificio EFICACIA o de la bodega de almacenamiento CEDI, teniendo en cuenta la fecha de nacimiento de cada uno de ellos. Así mismo tanto el día 25 de febrero y el 13 de junio se llevó a cabo un encuentro al finalizar la jornada laboral que incluía canto, pastel y animación con el fin de celebrar a los colaboradores internos que cumplieron años en el mes de enero y febrero y posteriormente en abril, mayo y junio.

Así mismo mensualmente se actualiza la cartelera de Capital Humano, teniendo en cuenta la festividad principal del mes y los colaboradores que cumplen años en el mes, para ellos se hace uso de recursos de papelería.

- *Día de la mujer*

DIA DE LA MUJER: PROTOCOLO EMPRESARIAL	
FECHA	08/03/2016
ASISTENTES	37
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4,56

Tabla 14. Día de la mujer

Objetivo

Resaltar la importancia del protocolo empresaria como herramienta de comunicación en las compañías.

Metodología

Se realizó una charla dirigida por un conferencista externo, sobre la imagen personal en los diferentes escenarios y la importancia del protocolo empresarial como sello de profesionalismo en una compañía. La charla estuvo dirigida a las 37 colaboradoras internas como parte de la celebración del día de la mujer.

- *Bailoterapia*

BAILOTERAPIA	
FECHA	10/03/2016
ASISTENTES	16
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4,68

Tabla 15. Bailoterapia

Objetivo

Programar espacios de esparcimientos enfocados a la promoción de la salud.

Metodología

Con el fin de promocionar la importancia de los hábitos saludables, se programó y se realizó un espacio de bailo terapia al finalizar la jornada, por una hora y media 16 colaboradores internos hicieron parte del evento de bienestar.

- *Día del hombre*

DIA DEL HOMBRE: PREVENCIÓN CÁNCER DE PROSTATA	
FECHA	17/03/2016
ASISTENTES	21
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.88

Tabla 16. Día del hombre

Objetivo

Resaltar la importancia del autocuidado como medio de prevención frente al cáncer de próstata.

Metodología

Se programó una charla con una profesional de la salud enfocada en la importancia de la prevención del cáncer de próstata y la promoción de la salud, esta charla estuvo dirigida a los 21 colaboradores internos.

- *Día de la Madre- mujer Eficacia*

DIA DE LA MADRE: TARDE DE PICNIC	
FECHA	26/05/2016
ASISTENTES	12
NIVEL DE SATISFACCIÓN	5

Tabla 17. Día de la madre - mujer eficacia

Objetivo

Celebrar el mes de las madres a las colaboradoras internas

Metodología

Con el fin de celebrar de manera especial el mes de las madres, fueron invitadas 12 colaboradoras de Eficacia S. a y Extras S.a a una tarde de picnic en la cual disfrutaron de una cena y de música en vivo generando un espacio de integración y esparcimiento.

- *Día del Padre – Hombre Eficacia*

DÍA DEL PADRE: TARDE DE BOLOS	
FECHA	16/06/2016
ASISTENTES	14
NIVEL DE SATISFACCIÓN	5

Tabla 18. Día del padre-hombre eficacia

Objetivo

Celebrar el mes del padre a los colaboradores internos

Metodología

Con el fin de celebrar a los padres de Eficacia S.a y Extras S.a, se programó una tarde de bolos americanos, promoviendo la recreación, la integración y el trabajo en equipo.

- *Protocolo empresarial*

PROTOCOLO EMPRESARIAL	
FECHA	23/06/2016
ASISTENTES	24
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4.5

Tabla 19. Protocolo empresarial

Objetivo

Reconocer la importancia de la imagen personal en el ámbito corporativo

Metodología

La formación tuvo como fin resaltar la importancia de la imagen personal y por lo tanto de la comunicación no verbal que se proyecta a los clientes como parte fundamental de la compañía. La formación estuvo dirigida a 24 colaboradores y colaborados.

SEMANA DE LA SALUD EFICACIA

SEMANA DE LA SALUD - EFICACIA	
FECHA	2 de mayo al 6 de mayo
ASISTENTES	38
NIVEL DE SATISFACCIÓN	4,8
ACTIVIDADES	
	Intervención salud ocupacional
	Evaluación de factores de riesgo cardiovascular
	Cálculo del índice de masa corporal
	Toma de Tensión Arterial
	Glucometría
	Prevención enfermedades gastrointestinales
	Spa
	Intervención Salud Ocupacional
	Visiometría
	Optometría
	Salud oral
	Terapia de espalda y zona lumbar
	Terapia de activación sanguínea
	Intervención Salud ocupacional
	Cosmetología
	Información autoexamen de seno
	Enfermedad transmitida por vectores
	Charla: Estilo de vida saludable, ejercicio y nutrición
	Charla: Manejo del estrés
	Zumba

Objetivo

Promover el bienestar y la salud de los colaboradores internos de Eficacia S.a y Extras S.a

Descripción

La jornada de la salud estuvo a cargo de Capital Humano contando con la participación de aliados estratégicos los cuales aportaron sus servicios teniendo en cuenta las diferentes especialidades. La jornada tuvo una duración de cinco días en los cuales los colaboradores pudieron acceder a diferentes servicios.

Los proveedores estuvieron distribuidos teniendo en cuenta las instalaciones de la compañía, ofreciendo sus servicios de manera simultánea. Teniendo en cuenta la importancia de no detener los procesos de la compañía durante la jornada, fue importante programar por grupos la asistencia a las actividades, dando como resultado una cobertura del 86% de los colaboradores internos en la ciudad de Bucaramanga y una calificación de satisfacción de 4.8.

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta la funcionalidad de Eficacia S.a como compañía, el rol del psicólogo es fundamental dentro de los diferentes procesos, teniendo en cuenta que el suministro y la administración del talento humano es la base del sostenimiento y experiencia comercial de la organización. Siendo entonces el reclutamiento y la selección masiva así como el desarrollo de las formaciones y el mantenimiento del bienestar del personal tanto interno procesos desarrollados directamente por psicólogos organizacionales

Durante la experiencia de práctica como psicóloga en Eficacia S.a se puede evidenciar la importancia de la labor psicológica desde los procesos de bienestar y formación teniendo en cuenta que la satisfacción no solo laboral sino también personal de los colaboradores son parte fundamental de la compañía siendo ellos los que hacen funcionar de manera competitiva la compañía.

Por ello se debe lograr un equilibrio entre las motivaciones personales y las laborales y sociales, pensando en la calidad de vida del colaborador

Por ello se debe lograr un equilibrio entre las motivaciones personales y las laborales y sociales, pensando en la calidad de vida del colaborador.

“Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital” (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009)

Las actividades de bienestar y las formaciones, los incentivos, las condiciones laborales y las oportunidad de crecimiento, hacen la diferencia entre un colaborador satisfecho y uno insatisfecho así mismo se hace evidente la importancia de crear espacio de autorreflexión, en donde colaborador pueda revisar su proyecto de vida y otros aspecto a nivel personal en sintonía de su vida laboral.

CONCLUSIONES

- La revisión continua de la satisfacción laboral de los colaboradores es primordial para el bienestar de los colaboradores ya que afecta directamente el cumplimiento de metas a nivel corporativo, es importante generar espacios que promuevan el bienestar físico y mental de los colaboradores tanto internos como externos.
- Las formaciones en Salud y Seguridad, Proyección Laboral y Desarrollo Personal son importantes para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores así mismo generar ganancias para la compañía.

- Es importante desde la compañía ver a sus colaboradores de una manera holística, que puede cumplir con las metas organizacionales pero que también debe satisfacer otras metas personales y sociales.

SUGERENCIAS

La compañía EFICACIA S.A actualmente se encuentra en un proceso de cambio llamado NUEVO HORIZONTE con el fin de definir de manera puntual los negocios en la cuales la compañía está especializada, teniendo en cuenta la importancia del posicionamiento a nivel país.

Por lo anterior es importante que cada uno de los colaboradores internos y externos pueda conocer de manera detallada a manera de socialización los cambios que paulatinamente se han venido realizando, con el fin de adoptar las nuevas estrategias y funcionalidad de la compañía.

Desde el proceso de Capital Humano es importante adecuar lugares de descanso, teniendo en cuenta que gran parte del personal interno tiene 2 hora libres al medio día y muchos de ellos pasan este tiempo en la compañía y no hay un sitio específico con mobiliario ergonómico que permita disfrutar del tiempo libre para los colaboradores.

REFERENCIAS

Calderon, G., Murillo, S & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Bogota (Colombia). Revista javeriana, 16(25): 109-137.

Carlos, Juan. (2010). El psicólogo organizacional: Roles, tareas y funciones [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/el-psicologo-organizacional-roles-tareas-y-funciones.html>

López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM: 8 (15).

Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Et al. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas: 7 (11).

Ponce, F. (2015). El coaching como una herramienta fundamental en la gestión por competencias. Universidad Veracruzana: Veracruz, México.

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed;20(4)

Uribe, A., Aristizabal, A., Barona, A & Lopez, c. (2009). Competencias laborales del psicólogo javeriano en diferentes áreas aplicativas: clínica, educativa, social y organizacional. Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. (23):21-45

Velázquez, G. (S.f). Las organizaciones y el capital humano. Recuperado de <http://www.mundosigloxxi.ciecas.ipn.mx/pdf/v03/09/05.pdf>

- Evaluación de satisfacción de la formación



**EVALUACION DE
SATISFACCION A LA
FORMACION
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 (Ext'ra-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 BUENA SATISFACTORIA DEFICIENTE MUY DEFICIENTE
5 4 3 2 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 práctica 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 satisfacción de bienestar Capital Humano

 		CAPITAL HUMANO	
FORMATO EVALUACIÓN ACTIVIDADES DE BIENESTAR			
FECHA DE EMISIÓN: 17 DE MAYO DEL 2016	VERSIÓN: 3 FECHA: 17 DE MAYO DEL 2016	CÓDIGO: FIP24-1-9	HOJA: 1 DE 1



PÉDULA:		NOMBRE:	
ACTIVIDAD:			
ZONA:		CIUDAD:	
FECHA:		INTENSIDAD HORARIA:	AM
PERSONAL INTERNO O EXTERNO:			PM
EMPRESA DE VINCULACIÓN:			

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO:

Para diligenciar la presente encuesta tenga en cuenta la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	SATISFACTORIA	BUENA	EXCELENTE
1	2	3	4	5

Teniendo claro lo anterior. A continuación señale con una equis (X) el valor que mejor califique su grado de satisfacción, por favor tenga en cuenta los aspectos a evaluar:

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
Adecuación del espacio para ejecutar la actividad					
Información o trato brindado por el encargado de la actividad					
Hora de la actividad y fecha de la actividad					
Información previa sobre detalles prácticos del evento					
Convocatoria para la participación en la actividad (invitación)					
La actividad desarrollada genera clima de participación y bienestar					
Obsequios					
Premios					

De manera general, indique con una equis (X) la figura que mejor describe su grado de satisfacción.



EXCELENTE



BUENA



SATISFACTORIA



DEFICIENTE



MUY DEFICIENTE

Alguna Sugerencia:

- Evaluación de conocimiento



EVALUACION 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

El 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

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