



**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

**APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO Y FORMACIÓN,
BIENESTAR Y DESARROLLO DE EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A**

**Katerine Solano Solano
Psicóloga**

**Claudia Milena Serrano Díaz
Psicóloga
Asesora de Pasantía**

**Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Febrero del 2016



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Agradecimiento

Quisiera dedicar este triunfo principalmente a Dios por su incesable misericordia y amor, ya que todos los días de mi vida ha sido mi escudo y fortaleza y en cada semestre de mi carrera profesional fue Él quien me dio entendimiento, sabiduría e inteligencia para poder culminar con éxito cada etapa; a mi padre por el esfuerzo, generosidad y valentía demostrado en todos estos años, y en especial quiero agradecer a ese ser tan especial y lleno de luz y amor que me dio la vida, porque sus palabras de consuelo, aliento y perseverancia fueron necesarias para poder culminar con éxito mi carrera profesional.

INDICE

• Resumen.....	4
• Abstract.....	5
• Descripción de la organización.....	6
• Justificación.....	6
• Objetivo General	7
• Objetivos específicos.....	7
• Marco Teórico.....	7
• Metodología	11
▪ Participantes.....	11
▪ Instrumentos	11
▪ Procedimiento.....	12
• Resultados	15
• Discusión	20
• Conclusión.....	21
• Recomendaciones.....	22
• Referencias.....	22
• Anexos	24



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

INDICE DE TABLAS

• Tabla 1.....	16
• Tabla 1.1.....	17
• Tabla 2.....	17
• Tabla 3.....	18
• Tabla 4.1.....	19
• Tabla 4.2.....	19
• Tabla 4.3.....	19
• Tabla 4.4.....	20
• Tabla 4.5.....	20
• Tabla 4.6.....	20
• Tabla 4.7.....	20
• Tabla 4.8.....	20



**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LOS PROCESOS DE CAPITAL HUMANO Y FORMACIÓN, BIENESTAR Y DESARROLLO DE EFICACIA S.A Y EXTRAS S.A

AUTOR(ES): Katerine Solano Solano

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Claudia Milena Serrano Díaz

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue el apoyo de procesos de Capital Humano y Formación, Bienestar y Desarrollo, a través del acompañamiento en las diferentes actividades programadas para colaboradores internos y externos respectivamente; para esto fue necesario seguir una serie de protocolos con el propósito de garantizar la realización y efectividad de los mismos. Para ello es necesario tener en cuenta los diferentes procedimientos que se deben llevar a cabo para la consecución y realización de los objetivos propuestos para cada actividad, evento o programa de formación, con el fin de garantizar no solo una cobertura total de estos, sino también que los clientes, colaboradores y la compañía misma se sientan satisfechos con el servicio prestado. Fue necesario tener en cuenta cada ente que opera de manera directa o indirecta para la consecución de los objetivos propuestos, debido a que el no cumplimiento de una tarea específica afecta significativamente la realización y resultado de la actividad. La dificultad encontrada en la ejecución de la pasantía está ligada directamente a lo mencionado anteriormente, debido a que los procesos de convocatoria y cambios en las programaciones de los eventos no se realizaban de manera oportuna. La solución a tal situación es la generación de una estrategia de control, con el fin de garantizar la efectividad y eficiencia de las actividades a realizar desde los procesos, además de realizar acompañamiento y seguimiento continuo.

**PALABRAS
CLAVES:**

Proceso, seguimiento, apoyo, satisfacción, bienestar, formaciones, capital humano

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT FOR THE PROCESS OF HUMAN CAPITAL AND TRAINING, WELFARE AND DEVELOPMENT OF EFICACIA S.A. AND EXTRAS S.A.

AUTHOR(S): Katerine Solano Solano

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Claudia Milena Serrano Díaz

ABSTRACT

The aim of this work is to support for processes of Human Capital and Training, Welfare and Development, by accompanying the different activities scheduled for internal and external collaborators respectively; for this it is necessary to follow a series of protocols in order to ensure the implementation and effectiveness of them. This requires taking into account the different procedures to be carried out for the achievement and realization of the objectives for each activity, event or training program in order to ensure full coverage not only of these, but also customers, employees and the company itself are satisfied with the service provided. It is necessary to consider each entity which operates directly or indirectly to achieve the objectives, because the failure to fulfill a specific task, significantly affect the implementation and results of the activity. The difficulty encountered in the implementation of the internship is directly linked to the above, because the call processes and changes in the event's schedules were not made in a timely manner. The solution to this situation is the generation of a control strategy, in order to ensure the effectiveness and efficiency of the activities to be performed from the processes, in addition to accompanying and monitoring.

KEYWORDS:

Process, monitoring, support , satisfaction , welfare , training , human capital

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

INTRODUCCIÓN

Descripción de la organización:

Eficacia S.A y Extras S.A son compañías hermanas que están implementando el modelo BPO (Business Process Outsourcing) con el fin de potencializar los procesos de las unidades de negocio de cada cliente, por medio de subcontratación o externalización de servicios, la primera ofrece servicios integrados, no solo se encarga de suministrar personal, sino también de administrarlo y capacitarlo, mientras que Extras S.A se enfoca en el suministro de personal a los diferentes clientes.

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

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

La estructura administrativa de eficacia está liderada por 5 procesos, Gerencia del Servicio, Administrativo, Talento Humano, Capital Humano y Formación, Bienestar y Desarrollo; es en estos dos últimos en los que se enfoca este proyecto de pasantía y en los cuales se brindó apoyo y acompañamiento a cada uno de los procedimientos que desde allí se ejecutan.

Justificación:

Este proyecto de pasantía brinda a Eficacia S.A y Extras S.A un apoyo en los diferentes procesos y procedimiento desarrollados en su quehacer diario, donde por medio de algunas tareas específicas se logran cumplir objetivos importantes que aportan efectividad, satisfacción a cada servicio prestado por la compañía y cumplimiento de objetivos corporativos.

La respuesta oportuna a cada tarea asignada, la debida organización de eventos tanto para personal externo como interno y la preparación continua y adecuada para cada actividad a realizar, mejora no solo al proceso que se apoya sino también a otros procesos que se encuentran intrínsecamente ligados a este.

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Durante el periodo de tiempo laborado en esta compañía fue posible reforzar nociones organizacionales ya existentes, además de generar nuevos conocimientos y experiencias valiosos en la etapa profesional y personal, lo que hace de Eficacia S.A y Extras S.A un campo de aprendizaje y entrenamiento permanente.

Esta propuesta de pasantía, está orientada a que el psicólogo en formación ponga en ejecución todo el conocimiento obtenido durante su periodo de aprendizaje y brinda la oportunidad para adquirir la experiencia necesaria en distintos ámbitos de la psicología organizacional, que serán de suma importancia en su desenvolvimiento en el ámbito profesional.

Objetivo general:

Apoyar los procesos de Capital Humano y Formación, Bienestar y Desarrollo de Eficacia S.A y Extras S.A

Objetivos específicos:

- Ejecutar actividades de bienestar a personal interno y externo de Eficacia S.A y Extras S.A
- Transferir conocimientos a través de secciones de formaciones dirigidos a colaboradores en misión y servicio.
- Reclutar al persona aspirante para vacantes internas de la organización

MARCO TEORICO

Uno de los ámbitos que mayores cambios ha generado en la sociedad, es el organizacional, ya que se ha vuelto una alternativa para el acceso a una mejor calidad de vida de las personas, interviniendo directa o indirectamente en cada ámbito en el que se desenvuelve el ser humano, como en el personal, educativo, familiar, social y aun el religioso, donde la adquisición y desarrollo de nuevas habilidades son indispensables para las competencias que se generan con el día a día debido a las demandas del entorno. (Rivera, 2010, p.8).

Es por ello que el reclutamiento y selección del personal se convierte en una tarea de vital importancia, debido a que las personas que ingresan en la compañía tendrán un impacto significativo dentro de la organización, ellas se integraran a una cultura organizacional definida y activa por los demás colaboradores y donde las personas nuevas que ingresen deben poder adaptarse a esta para poder sentirse motivados y apoyado en la ejecución de sus tareas y labores.

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Se entiende por selección y reclutamiento lo definido por

En la actualidad el adquirir nuevas competencias y habilidades que sean beneficiosas para la organización con la utilización mínima de recursos, como tiempo y dinero, se hace indispensable para que factores como la competitividad del empleado sea evidente y funcional.

Otro factor clave que genera gran influencia directa en el desempeño y la satisfacción de los empleados y su equipo de trabajo, es la cultura organizacional en la cual se desenvuelven, ya que este integra no solo las competencias, actitudes y personalidad de los trabajadores, sino también las estrategias competitivas de la organización; con la unificación de estos dos aspectos se logra una mayor afinidad y estabilidad en los objetivos de la empresa y sus colaboradores. Esto convierte a la cultura organizacional en el núcleo central de la compañía, ya que las tareas que cada trabajador desempeña según su cargo y status, giran en función de esta, permitiendo la pertinencia, productividad, eficacia, eficiencia y competitividad en el mercado. (Lozano, 2013).

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

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

Ciampa (1998) en Gómez (2005), menciona una definición de liderazgo interesante, debido a que no ve al líder solo como la persona que genera influencia en su equipo de trabajo, sino en aquella que tiene la facultad de visualizar otra forma de hacer las cosas, estableciendo una estrategia clara y concreta para hacerlo; para este fin, además cree sumamente importante resaltar la habilidad que este líder tenga para asignar a cada colaborador la tarea adecuada y en el lugar pertinente para ejecutarla, fijando siempre pautas y metas muy elevadas, para que el esfuerzo y la optimización de los recursos sea más efectiva.

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

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Lo que demandan EXTRAS S.A y EFICACIA S.A es un apoyo por parte del pasante en estos procesos, principalmente por que reconocen que los procesos de Capital Humano y Formación, Bienestar y Desarrollo son indispensables a la hora de potencializar y multiplicar todos los recursos humanos de sus colaboradores y utilizarlos a favor de su estrategia competitiva.

La gestión de recursos humanos utilizado por Longo (2002-2004) en Lacoviello y Zuvanic (2006) "refleja las tendencias actuales en la gestión de recursos humanos, que destacan la necesidad de garantizar la consistencia interna de los distintos aspectos de la función de recursos humanos, así como su alineamiento con los objetivos estratégicos de la organización." (p.5)

En consecuencia desde el proceso de Capital Humano se llevan a cabo procesos de reclutamiento y selección de personal administrativo, además se les brinda actividades que incentiven su motivación, producción y eficiencia en cada una de las tareas asignadas a desarrollar, así como también la integración con su grupo de trabajo. Mientras tanto, el proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo, está orientado a brindar a clientes y personal en misión y servicio un portafolio de servicios que van desde capacitaciones exclusivas y con un foco especificado según la necesidad que cada uno de ellos quiera reforzar en su equipo de trabajo, hasta planes generales de formación que se realizan con todos aquellos colaboradores de clientes que tienen una necesidad generalizada. Es por eso que se tiene en cuenta lo mencionado por Moore (1993) donde reconoce que "A nivel internacional, algunas organizaciones han venido reconociendo que la carencia de personas preparadas es grave y afecta seriamente la administración y el manejo adecuado de las empresas, por lo que han tomado iniciativas al respecto." (p.32)

En lo que concierne al personal interno y externo, no solo se debe velar por garantizar a la empresa un adecuado reclutamiento y selección, sino también garantizar el bienestar por medio de incentivos y estímulos que garanticen no solo la productividad de estos, sino su permanencia y fidelidad con la organización, es por ello que Virguez (2009), hace referencia a bienestar como:

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

Entre las actividades que más se llevan a cabo en las empresas como programas de bienestar son los clasificados por Sánchez (2014) en "recreación, flexibilidad en horarios laborales, celebración de fechas especiales (cumpleaños, fiestas de navidad etc), programas de autocuidado, capacitaciones en temas no

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

laborales, campañas, concursos, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, jornadas culturales y deportivas etc.” (p.1)

Además de realizar estos programas es importante realizar una evaluación de cada actividad realizada con el fin de llevar un seguimiento de la misma, para verificar su eficacia e impacto en la población en la cual se realizó, garantizando que sea oportuno no solo para la organización sino para el personal y los recursos que se invierten y conjuntamente tomar acciones o planes de mejora en caso de que estas actividades no tengan los resultados esperados por la compañía y los colaboradores no encuentren estas actividades satisfactorias en su totalidad.

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

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

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

Este control debe estar basado en los objetivos y metas de cada proceso, es recomendable que constantemente estén siendo valorados y utilizados para garantizar una mayor confiabilidad. Es importante resaltar de igual forma, que el trabajo en simultáneo de cada proceso en sus indicadores brindará a la empresa mayor estabilidad, teniendo en cuenta en que este mostrará sus fortalezas y aspectos por mejorar.

En síntesis, todos estos factores contribuyen no solo a que cada proceso pueda cumplir con las metas propuestas por la compañía, sino también a que cada colaborador pueda poner en utilidad sus habilidades y aptitudes, y desarrollar así todo su potencial humano. Es un trabajo conjunto e integral de la compañía y sus miembros, no solo el brindar el bienestar organizacional a sus empleados sino también el brindar las condiciones propicias a través de la utilización de

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

herramientas adecuadas, las propiedades que permitan que ellos como las tareas que les asignan puedan ser funcionales y productivos.

METODOLOGÍA

Participantes- Sujetos:

- Empleados administrativos de Eficacia S.A y Extras S.A que fueron partícipes de las diferentes actividades de formación y bienestar que se realizaron.
- Aspirantes a cargos que se postulan a las diferentes vacantes existentes.
- Empleados en servicio de Eficacia S.A y Extras S.A que asistieron a los programas de formación y Bienestar.

Instrumentos y recursos

Capital Humano:

- Lista de activos personal administrativo.
- Formato lista de asistencias.
- Formato evaluación de satisfacción a evento de bienestar Capital Humano.
- Macro Capital Humano
- Formato relación Digitalización MTI
- Plataforma CLICK TH
- Fuentes de reclutamiento, Computrabajo, elemprego.com, red social Facebook.
- Formato verificación de referencias laborales.
- Formato entrevista jefe inmediato.

Formación, Bienestar y Desarrollo:

- Lista de activos personal en misión y servicio.
- Formato lista de asistencias.
- Formato evaluación de satisfacción evento de formación.
- Formato evaluación de satisfacción evento de bienestar.
- Plataforma IPV.
- Formato evaluación de conocimiento bienvenida institucional.



**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Procedimiento:

1. Capital Humano:

Actividades de Bienestar y Formación:

Para realizar las actividades de bienestar de Capital Humano lo primero que se debe hacer es tener conocimiento del evento como: donde se va a hacer, quienes van a asistir, con qué recursos se va realizar, que logística es necesaria para este evento, en qué horario se va a llevar a cabo etc. Con estos datos claros, se procede a realizar la E-card de invitación al evento con los datos de interés de los participantes, como hora, lugar y fecha, luego se realiza la gestión logística para llevar a cabo el evento, como cotizaciones, decoración, organización y preparación del espacio entre otros; después de terminado el evento se procede a tomar asistencia con el formato existente y evaluación de satisfacción a evento de bienestar de Capital Humano, el cual tiene como objetivo medir los diferentes ítems realizados en la actividad, como pertinencia de horario, ubicación, calidad de los refrigerios brindados, actividades programadas y ejecutadas, satisfacción con los premios y obsequios obtenidos; por ultimo esta información suministrada por la calificación dada es incluida una Macro, está plataforma en la medida en la que se van incluyendo los resultados ella misma va mostrando por medio de porcentajes la cobertura y satisfacción general del evento.

Reclutamiento:

Para el proceso de reclutamiento, en una primera fase, se tendría en cuenta la apertura de la vacante y el perfil que debe tener el aspirante al cargo, de inmediato se procede a realizar la búsqueda a través de los diferentes portales como: Computrabajo, Eempleo.com, red social Facebook y hojas de vida en físico. Las personas que se ajusten al perfil son citadas a entrevista para posteriormente realizar la respectiva selección y contratación.

Documentación de contratación:

A la persona seleccionada para ocupar el cargo, se le realiza verificación de referencias laborales por medio de llamadas telefónicas a empresas o jefes inmediatos donde y con quienes anteriormente laboró, luego se procede a realizar la entrevista a jefe inmediato para validar si la persona que ocupará el cargo cumple con los requerimientos de la vacante y aprobación del mismo. Esta persona antes de ser contratada es registrada en la plataforma MTI, allí se registran con datos de identificación personal, todas las personas que ingresan a laborar con la compañía.



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología
Codificación MTI

Quando la persona que se ha seleccionado para ocupar un cargo haya sido contratada y afiliada a seguridad social, sus documentos son enviados a Capital Humano nuevamente para ser codificados y enviados a digitalizar con el fin de que su expediente pueda ser ingresado a la plataforma de MTI, esta plataforma contiene todos los contratos y procesos de los empleados de Eficacia S.A y Extras S.A. para ello existen dos caracterizaciones que se deben tener en cuenta al momento de realizar una relación de los archivos que se van a enviar a digitalizar, que son documentos y documentos varios, el primero hace referencia al expediente completo del nuevo empleado y el segundo contiene algún documento que se fue generando en el historial del empleado, como llamados de atención, cartas de renuncias, terminaciones de contrato, entrevistas de retiro, actas de descargos, otros si al contrato, etc. Cuando esta clasificación se realiza, se procede a enviar los documentos ya codificados y relacionados al encargado de digitalizarlos en la plataforma MTI.

Celebración de cumpleaños:

Para realizar la celebración de los cumpleaños, es importante tener en cuenta los registros de los empleados que nacieron en el mes en que se van a llevar a cabo las celebraciones, cuando llegue el día de la celebración, se le decora al colaborador su lugar de trabajo antes de que inicie la jornada laboral, luego, en cualquier momento del día y en compañía de su equipo de trabajo se le canta el cumpleaños feliz, se toman fotos que luego serán utilizadas para enviar una Ecard de felicitación a toda la empresa por medio del responsable de Capital Humano, y ese mismo día o a finalizar el mes se hace entrega de un detalle por parte de la compañía al agasajado.

Tiquetera:

Este es un beneficio con el que cuentan los colaboradores administrativos, que son una serie de días de permiso remunerado, lo que en este caso se realiza es el archivo de la solicitud de permiso y de la tiquetera que el empleado desea redimir.

2. Formación, Bienestar y Desarrollo

Actividades de Bienestar:

Para las actividades de bienestar, desde la nacional o los ejecutivos de cuenta de los clientes, informan al proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo la actividad que el cliente o en su defecto Extras S.A o Eficacia S.A, desean realizar para sus colaboradores, luego de ser informados del evento se proceden a realizar las cotizaciones de los lugares, refrigerios actividades del evento, teniendo estos datos y la programación pertinente, se procede a realizar la ecard de invitación a colaboradores en misión y servicio, durante el evento se apoya con la logística del



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

evento, ya casi en la culminación del evento se les entrega a los colaboradores los formatos de asistencia y evaluación de satisfacción a evento de bienestar, los resultados obtenidos son digitalizados en la plataforma IPV, esta plataforma arroja las puntuaciones y porcentajes de los indicadores del proceso.

Actividades de Formación:

En lo que respecta a las actividades de formación, se debe tener en cuenta que tipo de formación se va a llevar a cabo con los colaboradores, en este caso se tiene en cuenta si son planes exclusivos o generales, los primeros son resultado de una negociación especial de la compañía con el cliente y este es quien decide el tipo de entrenamiento o capacitación que recibirán sus colaboradores; y los segundos son formaciones que Eficacia S.A y Extras S.A organizan para los colaboradores de clientes que no tengan una programación de capacitaciones negociadas y en ellas pueden participar los empleados en misión y servicio que lo deseen. Después validar esta información, se llama al supervisor del cliente, según el canal que maneje y al cual esté dirigido la formación para concretar el cronograma con su equipo de trabajo y este se encarga de convocarlos. En caso de estar programado que el proceso de Formación, Bienestar y desarrollo sea quien dicte la capacitación se toma asistencia y evaluación de satisfacción de evento de formación finalizada la sección. Después con estos formatos diligenciados se procede a incluirlos y digitalizarlos en la plataforma IPV.

Bienvenidas Institucionales:

Las bienvenidas institucionales son las inducciones corporativas que se les brinda tanto al personal en misión y servicio como al administrativo, esta se lleva a cabo al momento de contratación del personal que va a ingresar o reingresar a la compañía, este procedimiento se da al iniciar la mañana y al iniciar la tarde, y se da inicio con una presentación del pasante y palabras de bienvenida, seguida de una breve introducción del video de inducción. Después se procede a entregar a cada colaborador un formato de evaluación de conocimiento bienvenida institucional que ellos deberán contestar, la primera parte de ese formato es una evaluación de 5 ítems puntuales acerca de la información suministrada en el video, la segunda parte consta de una calificación que los colaboradores otorgaran según la claridad y contenido del video y sobre el espacio en el cual están llevando a cabo la inducción. Los resultados obtenidos son digitalizados en la plataforma IPV.

RESULTADOS

De acuerdo a las actividades anteriormente mencionadas estos son los resultados de las actividades realizadas.

1. Capital Humano:

Las actividades ejecutadas de bienestar y formación por mes con el personal administrativo se muestran en la tabla 1

Tabla 1

Actividades de formación y bienestar Capital Humano

MES	ACTIVIDAD
AGOSTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celebración día del hombre. ✓ Formación de presentaciones efectivas. ✓ Evaluación por competencias ✓ Liderazgo.
SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celebración amor y amistad
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrenamiento ANDI- SENA para empresas BPO. ✓ Celebración día de los niños. ✓ Celebración Halloween. ✓ Celebración día internacional de cáncer de seno (Tamizaje)
NOVIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celebración día del psicólogo
DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celebración fiesta de fin de año ✓ Novenas de navidad ✓ Entrega de regalos niños

Para las celebraciones de cumpleaños, se colocará un estimado de las celebraciones por mes, se lleva un registro solo de las realizadas al personal de planta, pero cabe resaltar que también se realizaron decoraciones a personal In House, practicantes SENA y reubicados pero de estos no se tiene un registro o control en la base de datos, también es importante mencionar que los nombres de los colaboradores no serán expuestos en este trabajo de grado, con el fin de proteger sus identidades. Ver tabla 1.1

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Tabla 1.1
Celebración de Cumpleaños

MES	CANTIDAD DE PERSONAL ADMINISTRATIVO CELEBRADO
Agosto	2
Septiembre	3
Octubre	6
Noviembre	4
Diciembre	9
Enero	3

Las vacantes para las cuales se realizaron procesos de reclutamiento son las que se evidencian en la tabla 2, allí también se pueden visualizar la cantidad de procesos realizados, las personas que fueron reclutadas durante esos procesos, las personas que se seleccionaron para cubrir esas vacantes pero desertaron antes de ser contratadas, también muestra las personas que se contrataron y las que desertaron luego de haberse realizado la firma de contrato.

Tabla 2
Procesos de reclutamiento

Cargo	Cantidad de procesos realizados	personas reclutadas	Personas seleccionadas que desertaron	personas contratadas	personas contratadas que desertaron
Auxiliar de servicios generales	2	10	0	2	1
Pasantes de psicología	3	5	1	2	0
Pasante gerencia del servicio	2	15	0	2	1
Auxiliares de contratación	4	35	3	2	1
Gestor operativo	1	3	1	1	0
Auxiliar de Bodega	2	5	0	1	0
Analista de selección	2	5	0	2	1
Analista Formación, Bienestar y Desarrollo	1	3	1	1	0

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Ejecutivo de cuenta Junior	2	6	0	2	0
Ejecuto de cuenta senior	2	4	0	2	0
Auxiliar de aportes supernumerario	1	3	0	1	0
Practicante Sena Multitech	1	3	0	1	0
Cliente incognito merchandising Express	1	20	1	12	0
Auxiliar administrativo Licencia de maternidad	1	3	0	1	0

1. Formación, Bienestar y Desarrollo:

Las actividades de bienestar en esta sección ejecutadas están dirigidas a colaboradores externos o en misión y servicio, en ellas se brindó acompañamiento logístico, organización o supervisión.

Tabla 3.

Eventos de bienestar de Formación, Bienestar y Desarrollo

Actividad	Mes de realización	Cobertura	satisfacción
Juntos en Familia	septiembre	675 personas	5
Celebración de cumpleaños JGB	Agosto, septiembre, octubre, noviembre	15 personas	4
Jornada de la Salud OPESE- TERPEL	Octubre	20 personas	5
Graduandos	Diciembre	158 personas	4.5
Fiesta de fin de año Bayer	Diciembre	7 personas	5
Fiesta fin de año Reckitt Benckiser	Diciembre	13 personas	5
Fiesta de Fin de año Harinera del Valle	Diciembre	8 personas	5
Fiesta de fin de año JGB	Diciembre	15 personas	5
Fiesta de fin de año Alimentos Cárnicos	Enero	65 personas	5

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

En cuanto a las formaciones impartidas a los colaboradores de los diferentes clientes y según el plan de formación a los que estos pertenecen.

Tabla 4.1
Formación JGB S.A

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
JGB S.A	Septiembre	inteligencia emocional	13	5
	Octubre	como manejar la presión del otro	13	5
	Noviembre	Tener confianza en sí mismo	13	5

Tabla 4.2
Formación SENA- etapa lectiva

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
Aprendices SENA- Etapa Lectiva	Noviembre	Inteligencia Emocional	21	4
	Diciembre	Presentación personal- Entrevista de trabajo	18	5
	Diciembre	Orientación al logro	15	5
	Febrero	Inicio etapa productiva	20	5

Tabla 4.3
Formación RECKITT BENCKISER

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
RECKITT BENCKISER	Septiembre	Servicio al cliente	10	4
	Octubre	Finanzas personales	10	5
	Noviembre	Inteligencia emocional	10	5

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Tabla 4.4

Formación Mondelez Colombia S.A.S

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
Mondelez Colombia S.A.S	Octubre	Servicio al cliente	16	4
	Noviembre	comunicación asertiva	16	5

Tabla 4.5

Formación Bayer S.A

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
Bayer S.A	Octubre	Orientación a los resultados	5	5
	Noviembre	Innovación en mi puesto de trabajo	5	5

Tabla 4.6

Formación Colombiana Kimberly Clark

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
Colombiana Kimberly Clark	Noviembre	Calidad en mi Servicio	33	4

Tabla 4.7

Formación Johnson y Johnson de Colombia S.A

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
Johnson y Johnson de Colombia S.A	Noviembre	Comunicación con mi cliente	15	5

Tabla 4.8

Formación Plan General

CLIENTE	MES	TEMATICA	CANTIDAD DE PERSONAS	SATISFACCIÓN
Plan General	Noviembre	Finanzas Personales	60 personas	5

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Teniendo en cuenta la información suministrada en los resultados, se podría decir que se dio pleno cumplimiento a los objetivos propuestos para esta propuesta de pasantía.

DISCUSIÓN

Los eventos y procedimientos mencionados anteriormente fueron los realizados en cada uno de los procesos a los cuales se brindó apoyo, en conjunto con la satisfacción y cobertura, en relación con los objetivos generales y específicos, con ello se dio cumplimiento total al plan de trabajo propuesto.

Tantos las actividades de formación de los procesos a los cuales se les brindó apoyo buscan saciar una necesidad organizacional generada décadas atrás, estas son las mencionadas por Moore (1993) donde reconoce que “A nivel internacional, algunas organizaciones han venido reconociendo que la carencia de personas preparadas es grave y afecta seriamente la administración y el manejo adecuado de las empresas, por lo que han tomado iniciativas al respecto.” (p.32) Esta preparación desde Capital Humano y Formación Bienestar y desarrollo no solo se trabajan con herramientas y conocimientos propios del cargo, sino que también se reconoce una formación que esté ligada al ser y al crecimiento personal de cada colaborador, lo que permite desarrollar y potencializar con competencias ligadas a su carácter que le brindan una mayor estabilidad, adaptabilidad y trabajo en equipo.

Los resultados generales de estas formaciones para los clientes se visualiza a través del ejercicio diario de sus colaboradores y la forma en que ellos ponen en contexto el aprendizaje obtenido en estos procesos de formación, además de generar productividad en sus puesto de trabajo ya que estas formaciones hacen parte de algunas de las actividades de bienestar que los clientes organizan para sus empleados y que generan motivación en cada uno de los colaboradores.

El garantizar la asistencia y pertinencia de las formaciones es un aspecto fundamental, debido a que cada una de las actividades que se realicen deben tener un propósito determinado para potencializar competencias específicas en todos los colaboradores.

Si Se analiza la formación SENA etapa lectiva, podemos observar que los asistentes fueron disminuyendo gradualmente, esto se debe a que las entidades encargadas de convocar a los estudiantes tuvieron dificultades al hacerlo, en ese caso la formación se vio afectada ya que la cantidad de estudiantes esperados en las secciones de diciembre logró una cobertura parcial lo que hace que este indicador se vea afectado en los resultados mensuales del proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo, además al momento de evidenciar ante el cliente los

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

conocimientos y competencias adquiridas solo esas personas que asistieron serán las estén en condiciones de evidenciarlas de forma pertinente, los demás al no tener las bases lo que representan es un retroceso de las actividades ejecutadas y generan una pérdida de recursos importantes para las instituciones que los representa. Al evidenciarse esta falencia en cobertura una estrategia de control que se tomó al respeto, fue la convocatoria directa por parte del proceso sin acudir a los entes encargados de este procedimiento.

En cuanto a las actividades de bienestar encontramos las clasificadas por Sánchez (2014) en “recreación, flexibilidad en horarios laborales, celebración de fechas especiales (cumpleaños, fiestas de navidad etc), programas de autocuidado, capacitaciones en temas no laborales, campañas, concursos, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, jornadas culturales y deportivas etc.” (p.1) Se realizaron como actividades especiales teniendo en cuenta no solo el mes de realización sino también las necesidades y recursos con los que cuentan Eficacia S.A, Extras S.A y las empresas cliente para la realización de cada actividad.

En algunos de los casos el cumplimiento de estos objetivos e dificultó, debido a la intervención de factores extrínsecos del proceso que afectaban directamente la ejecución de algunas tareas, como la modificación de fechas de eventos, la programación de cronogramas entre los dos procesos para las mismas fechas, la falta de disponibilidad de salones para dictar las formaciones, entre otros. Sin embargo, la ejecución de estas tareas se dio de manera satisfactoria para cada una de las partes involucradas.

CONCLUSIONES

El apoyo brindado a los procesos de Capital Humano y Formación, Bienestar y Desarrollo evidencian la importancia de cada una de las actividades realizadas, todas ellas fueron posible gracias a cada uno de los agentes que intervinieron directa o indirectamente para que cada evento, actividad y formación realizada se ejecutara de manera satisfactoria.

Se resalta el apoyo recibido por cada colaborador externo e interno, además de la colaboración en ciertas tareas de los aprendices SENA, su contribución fue significativa y relevante para que algunas actividades fuesen exitosas en su momento. El aprendizaje y las experiencias laborales y personales generadas en Eficacia S.A y Extras S.A contribuyen sin duda alguna al crecimiento y desarrollo humano de todos los pasantes que afortunadamente han ocupado este cargo.

El trabajo en equipo y la comunicación asertiva son una herramienta fundamental al momento de la asignación y seguimiento de las tareas establecidas, a eso atribuyo el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Recomendaciones

La mayoría de las variables que intervienen en cada actividad realizada son difíciles de controlar, más aun cuando dependen de quienes lideran el proceso desde otras instancias, teniendo en cuenta esto realizo las siguientes recomendaciones:

1. Para la realización de eventos de bienestar del proceso de Formación, Bienestar y Desarrollo es importante que las fechas sea definidas y mantenidas, ya que en varias ocasiones estas fueron modificadas luego de realizadas las reservas y cotizaciones de los sitios en los que se realizaría la actividad, lo que implicaba retrocesos en los procedimientos.
2. La asignación de salones exclusivos para el proceso de Formación Bienestar y Desarrollo, ya que la disponibilidad de los existentes depende de otros procesos y en varias ocasiones las formaciones tuvieron que ser aplazadas por esta razón.
3. En el caso de Capital Humano se recomienda la apertura de nuevas fuentes de reclutamiento.
4. Tener un mayor control en la convocatoria de estudiantes SENA en las formaciones que se imparten para ellos, ya que son de carácter obligatorio.

Referencias

- Gómez. B. Jonathan. (2005). Liderazgo: Rasgos, funciones y estilos. Universidad de la Sabana. Chía- Colombia. Recuperado el 25/01/2016 de <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4621/130817.pdf?sequence=1>
- Iacoviello. Mercedes y Zuvanic. Laura (2006). Desarrollo e integración de la gestión de recursos humanos en los estados Latinoamericanos. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal. Universidad de San Andrés e Instituto de Coaching Profesional -ICP-. Recuperado el 16/05/2014 de <http://eds.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8db9f047-1929-4b24-a39b-2f62391b8dc1%40sessionmgr112&vid=29&hid=105>
- Lozano, C. Luz (2013). Manual para el mejoramiento, seguimiento y mantenimiento de la cultura organizacional en Pymes. Colección de gerencia e innovación organizacional. Cuaderno de investigación. Universidad EAN. Escuela de administración de negocios. Bogotá Colombia.



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

Moore. Alan (1993). Manual para la capacitación del Personal de áreas protegidas. Departamento del Interior de los Estados Unidos de América Servicio de Parques Nacionales. Washington, D.C. Estados Unidos.

Ospino. G. Marizol (2012). Liderazgo y manejo de personal. Excellence, Capacitación ejecutiva. Recuperado el 11/08/2015 de <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/liderazgo-y-manejo-de-personal/>

Rincón. B. Rafael. D. (2012). Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición. Escuela de administración, finanzas e instituto tecnológico. Universidad EAFIT. Medellín- Colombia. Recuperado el 24/01/2016 de file:///C:/Users/Kate/Downloads/1104-3512-1-PB.pdf

Riviera, M. Leidy, N. (2010). Medición de factores de riesgo. Psicosociales en Mercasur. Trabajo de grado. Modalidad de pasantía. Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia. Recuperado el 06/05/15 de http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_19142.pdf

Sánchez, M. Yuli, P. (2014). Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones. Gerencie.com. recuperado el 16/08/15 de <http://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>

Virguez. P. Alberto. (2009). Guia del programa al bienestar laboral. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo. Recuperado el 15/08/15 de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología
Anexos

1. Celebración de cumpleaños



2. Formaciones



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología



3. Actividades de bienestar

