



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 1 -

EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR (POT), EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL, EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA.

Asesora  
CLAUDIA MILENA SERRANO DIAZ  
Esp. En Gestión Humana

ISABEL CRISTINA ARIZA MEZA

Proyecto de grado  
Modalidad: Pasantía, para optar el título de:  
PSICOLOGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA  
FACULTAD DE PSCIOLOGIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

SECCIONAL BUCARAMANGA



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 2 -

EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR (POT), EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL, EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA.

Asesora  
CLAUDIA MILENA SERRANO DIAZ  
Esp. En Gestión Humana

ISABEL CRISTINA ARIZA MEZA

Proyecto de grado  
Modalidad: Pasantía, para optar el título de:  
PSICOLOGA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

SECCIONAL BUCARAMANGA



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 3 -

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma de Asesor de Pasantía

---

Firma del Supervisor 1

---

Firma del Supervisor 2

---

Bucaramanga, Octubre 09, del 2015.



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 4 -

### AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

Agradezco a Dios por la oportunidad que me brindo de estudiar la profesión que desee y en la mejor Universidad, en el tiempo que he estado en la UPB han sido los mejores años de mi vida, sufrí con materias como Bioevolución 3, pero el mayor tiempo fui feliz, conocí personas que se convirtieron en grandes amigos(as).

Agradezco a mi Familia especialmente a tres personas a mi madre quien con su amor, esfuerzo y dedicación logro sacarme adelante, a mi padre quien fue la motivación desde niña pare ser una profesional y a mi tía Mary que fue mi segunda madre que siempre confió en mí y me hubiese gustado enormemente compartir este logro contigo aunque sé que eres unos de mis ángeles que hoy me permitió que lograra este triunfo.

Agradezco a la Universidad especialmente al Departamento de Gestión Humana por brindarme la oportunidad de pertenecer al equipo de trabajo, solo puedo decir gracias por acogerme y por todas las enseñanzas recibidas principalmente a la Dra. Grenyz, Ing. Marcela. Dra. Mónica. A mis compañeros de trabajo y Henry Arry. Al Dr. Casas quien me facilito los medios para incorporarme de nuevo a la Universidad.

Agradezco a mis docentes y maestros quienes me han guiado en mi proceso de formación. Fundamentalmente a Gustavo Villamizar, Claudia Serrano y Gladys Roció Ocampo por la confianza, la orientación y el apoyo recibido durante el último año que retome la carrera.

Agradezco a mis amigos y compañeros que siempre confiaron en mí y me han ayudado con su voz de aliento para no desfallecer.

A Henry, por estar allí siempre que lo necesité, por cada día de apoyo, por su gran dedicación incondicional, por su gran paciencia, por eso 4 años de tanta alegría, que siempre tuvo la confianza en mí.

Para mí este trabajo significa la continuación de mi proyecto de vida y de las innumerables experiencias, que me han hecho crecer, es para mí el comienzo de una nueva etapa como profesional. Durante su realización he aprendido a valorar mucho más a mis seres queridos, amigos y todas aquellas personas que han sido un gran apoyo para llegar al final de esta etapa y a quienes indiscutiblemente dedico este símbolo de esfuerzo tan importante para mí.

Primero que nada se lo dedico a mi familia, por ser las personas con las que he contado, cuento y contaré incondicionalmente durante toda mi vida, porque ha sido un trabajo en equipo protagonizado por mí, pero con una gran recompensa que sé que ellos sentirán, me refiero a esa gran satisfacción personal.

Mami, quiero que sepas que durante toda mi carrera siempre te escuché y aprovecho la oportunidad que se me presenta hoy día para agradecerte toda mi formación, mil gracias por existir. Diego y



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 5 -

Julián mis hermanos que siempre han estado ahí apoyándome y brindarme su gran amor. Tía Mary aunque hoy ya no están físicamente con nosotros, sé que desde el cielo me estás dando tu bendición, siempre estás en mi corazón y como te lo prometí hace cuatro años hoy por fin cumpliré tan anhelada promesa. Mis sobrinos que son la luz de mis ojos, mis tíos y todos mis primos especialmente a Paty quien me brindó su apoyo y confianza.

Henry, te dedico este trabajo que es el fruto del esfuerzo y la consagración. Tu amor me ayudo a permanecer de pie en aquellas situaciones o momentos que sentí caerme y no continuar, tu sonrisa, positivismo y confianza me llenaban de impulso para seguir. Es gratificante contar con personas tan maravillosas como tú.

A todos ustedes les agradezco de todo corazón su apoyo y participación en el proyecto final de mi carrera.

*Isabel Cristina Ariza M.*

## TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
<b>1. Introducción</b>	<b>9</b>
1.1 Objetivos	10
1.1.1 Objetivo general	10
1.1.2 Objetivos específicos	10
<b>2. Marco teórico</b>	<b>11</b>
<b>3. Metodología</b>	<b>14</b>
3.1 Programa de Orientación al Trabajador	14
3.1.1 Participantes	14
3.1.2 Instrumentos	15
3.1.3 Procedimiento	16
3.2 Proceso de Selección de Personal	19
3.2.1 Participantes	19
3.2.2 Instrumentos	19
3.2.3 Procedimiento	19
<b>4. Resultados</b>	<b>21</b>
4.1 Programa de Orientación al Trabajador	21
4.2 Proceso de Selección de Personal	32
<b>5. Discusión</b>	<b>35</b>
<b>6. Conclusiones</b>	<b>37</b>
<b>7. Recomendaciones</b>	<b>38</b>
<b>8. Referencias</b>	<b>39</b>
<b>9. Anexos</b>	<b>40</b>



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 7 -

### RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR (POT), EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL, EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA.

**AUTOR(ES):** Isabel Cristina Ariza Meza

**FACULTAD:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Claudia Milena Serrano Díaz

### RESUMEN

La capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador. Por lo tanto el objetivo durante la pasantía como modalidad de grado fue la implementación del programa de orientación al trabajador, con el fin de fortalecer los procesos del Departamento de Gestión Humana como Selección y Capacitación. Así mismo se realizó la ejecución del programa a un grupo muestra de 18 colaboradores por grupo de cargo de la Universidad Pontificia Bolivariana. Teniendo en cuenta los resultados se generó procesos de calidad que contribuyen al fortalecimiento de estrategias en pro de un desarrollo motivacional en condiciones óptimas del capital humano que sea de beneficio mutuo, donde prime el éxito, la satisfacción y rentabilidad tanto del personal como de la organización.

### PALABRAS CLAVES:

Capacitación, Programa, Orientación, Selección, Gestión Humana

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 8 -

### GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF GUIDANCE WORKER (POT), IN THE PROCESS OF SELECTION AND TRAINING FOR THE PERSONAL AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT IN WORKERS ADMINISTRATIVE AREA OF THE UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

**AUTHOR(S):** Isabel Cristina Ariza Meza

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Claudia Milena Serrano Díaz

### ABSTRACT

Training is an important factor for the employee provides the best contribution in the assigned position, since it is an ongoing process that seeks efficiency and higher productivity in the development of their activities, also contributes to higher performance, morale ingenuity and creative collaborator. Therefore the objective during the internship as a form of degree was the implementation of the employee orientation program, in order to strengthen the processes of the Department of Human Resources and Selection and Training. Likewise, the implementation of the program was made at a sample of 18 employees group by group in charge of the Pontifical Bolivarian University. Considering the results quality processes that contribute to strengthening strategies for a motivational development in optimal conditions of human capital that is of mutual benefit, where prime success, satisfaction and profitability of both staff and the organization is generated.

### KEYWORDS:

Training Program Guidance, Selection, Human Resources

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 9 -

### 1. Introducción

Partiendo del lema de la Universidad Pontificia Bolivariana una Institución con Sentido Humano iniciaremos esta reflexión acerca de la importancia que adquiere el capital humano es una institución porque es este el pilar de toda estructura organizacional.

Para la Universidad es de vital importancia invertir en la materia prima que es su recurso humano por lo tanto es fundamental generar estrategias que le permitan a la Universidad contar con el mejor personal.

Teniendo en cuenta lo anterior surge la necesidad en la Universidad Pontificia Bolivariana de mejorar el óptimo desarrollo de los trabajadores a partir de la medición de clima organizacional llevada a cabo en el 2012, se crea el programa de orientación al trabajador, el cual tiene como objetivo orientar al trabajador en los procesos de selección y formación de personal.

El clima organizacional entendiéndose como la forma en que el individuo percibe su trabajo, su productividad, su grado de satisfacción y su desempeño respecto a su ambiente laboral, teniendo en cuenta que “un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización” Carvajal, G., (2002).

Finalmente al realizar el programa de orientación al trabajador y a partir de los resultados se generó procesos de calidad que contribuya al fortalecimiento de estrategias que generen un

desarrollo motivacional en condiciones óptimas del capital humano que sea de beneficio mutuo, donde prime el éxito, la satisfacción y rentabilidad tanto del personal como de la organización.

Donde se evidencia que el recurso humano es la parte más importante de su desarrollo, y es precisamente en ese componente humano donde se encuentra el secreto del éxito, lo cual nos aclara porque la UPB es una institución que crece y hace crecer.

### *1.1 Objetivo General:*

Implementar el programa de orientación al trabajador, con el fin de fortalecer los procesos del Departamento de Gestión Humana como Selección y Capacitación.

### *1.2 Objetivos Específicos:*

- Implementar el programa en el grupo muestra para la identificación de fortalezas y aspectos por mejora.
- Generar estrategias para lograr cambios positivos en los trabajadores que los conlleven a la consecución de metas laborales en un ambiente sano de productividad y competitividad.
- Identificar las variables que permitan el sostenimiento del programa de orientación al trabajador a través del tiempo.
- Incentivar a los trabajadores en los procesos de formación y capacitación.
- Evaluar el impacto del programa de orientación al trabajador en el personal administrativo de Planta de la Universidad Pontificia Bolivariana

## 2. Marco Teórico

El programa de Orientación al trabajador como mencionaba anteriormente nace de la necesidad de mejorar la calidad de vida de los trabajadores el cual es el pilar y el sostenimiento de la institución. El principal recurso del programa es el capital humano el cual se define, según Becker (1964) “el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos Becker (1964), el individuo incurre en gastos de educación al mismo tiempo que”. Para Thurow (1978), define el capital humano como las habilidades, talentos y conocimientos productivos de un individuo.

Por su parte Bustamante (2003), especifica el capital humano como el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades de la fuerza laboral, ya sea por inversiones en educación, salud, seguridad y cultura o por aquellas destrezas adquiridas por la experiencia. Para ampliar el concepto de capital humano Dornbush y Fischer, resaltan la contribución potencial de la capacitación y de la educación del talento humano en la producción de bienes y servicios, definen el capital humano como “el potencial generador de renta que tienen los individuos; comprende la capacidad y talentos innatos y la educación y cualificación adquiridas”. Un empleado bien formado impacta positivamente donde labore; presenta una serie de ventajas asociadas con los conocimientos, habilidades y destrezas, además de factores como capacidad de emprender, sentido de responsabilidad y manejo de esquemas y procesos. En síntesis, se puede concluir que el capital humano son los conocimientos en calificación y capacitación, la experiencia, las condiciones de salud, entre otros, que dan capacidades y habilidades, para hacer económicamente productiva y competente las personas, dentro de una determinada industria. Por lo tanto para lograr este recurso

es determinante que las organizaciones inviertan en su capital humano, mediante la capacitación, formación, cursos entre otros para el beneficio mutuo.

Por consiguiente la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Aguilar (2009). Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Otras de los abordajes realizados durante el desarrollo de pasantía fueron los procesos de selección de personal formando parte del proceso de provisión de personal, y viene luego del reclutamiento. Éste y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada, de atención, de incremento en la entrada; por tanto, es una actividad positiva y invitación. La selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva. Chiavenato (2002).

Al reclutamiento corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que el cargo exige. La tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. En consecuencia, el objetivo específico del reclutamiento es suministrar la materia prima para la selección: los candidatos. El objetivo básico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización. Bachenheimer (2003).

Por tal motivo, es necesario que exista una forma rigurosa y eficaz de reunir al mejor candidato posible para el éxito de la organización. Dado que el mundo organizacional, tanto público como privado se ha dado cuenta de ello, es preciso crear herramientas que permitan determinar las competencias del aspirante de una manera ágil.

### 3. Metodología

#### 3.1 Programa de Orientación al Trabajador

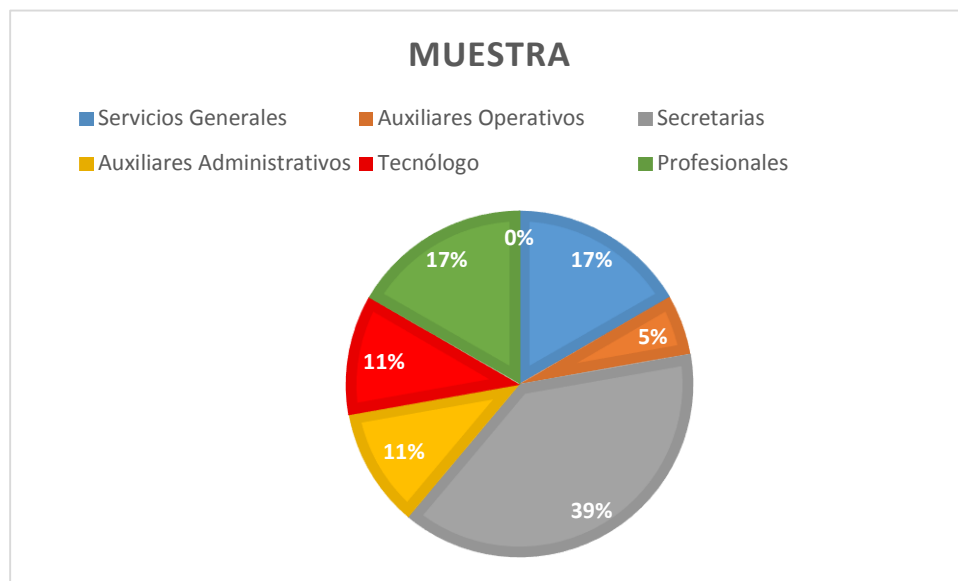
##### 3.1.1 Participantes

Población: Personal de planta del área administrativa de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga.

*Muestra:* Se seleccionó 36 colaboradores equivalente al 30% de la población, a través de la técnica de muestreo aleatorio simple, se divido la muestra en dos grupo de 18 participantes por grupo de cargo la cual está conformada de la siguiente manera el primer grupo:

<b>Grupo de cargo</b>	<b>Número</b>
Servicios Generales	3
Auxiliares Operativos	1
Secretarias	7
Auxiliares Administrativos	2
Tecnólogo	2
Profesionales	3

*Tabla 1. Muestra*



*Grafica 1. Muestra*

### *3.1.2 Instrumentos*

Para la realización y ejecución del Programa de Orientación al Trabajador (POT), en los procesos de selección y formación para el desarrollo personal y profesional, en trabajadores de Planta de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, se utilizarán los siguientes recursos o herramientas:

1. Un computador para elaboración de la cartilla, análisis de resultados, e informe final.
2. Programas informáticos como: Microsoft office Word, Excel y Power Point (los cuales fueron necesarios para la elaboración de la propuesta, análisis de resultados, diseño y creación de la cartilla del programa de orientación al trabajador, elaboración de informes, entre otros).

3. Recursos teóricos, artículos online y otros necesarios para el fin de los objetivos propuestos.
4. Listado del personal de planta administrativo.
5. Lapiceros, hojas y guía como material de los talleres propuestos.
6. Video Beam, y parlantes los cuales fueron utilizados para la proyección y guía de los talleres.

### *3.1.3 Procedimiento*

Este proyecto se estructuró mediante cuatro fases las cuales se detallarán a continuación:

1. *Primera Fase:* Se realizó la revisión teórica y la selección de la muestra participante, solicitando colaboración a las profesionales administrativas del Departamento de Gestión Humana y el personal de nómina quienes suministraron el listado de personal activo, por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple se seleccionó la muestra de 36 colaboradores se dividió en dos grupos. Los 18 participantes quienes se les ejecutó el programa de orientación al trabajador. Por otra parte se crea la cartilla guía la con la cual será ejecutara el programa. Ver anexo 1.

2. *Segunda Fase:* Se realizó la ejecución del programa de orientación al trabajador el cual se llevó a cabo de la siguiente manera:

<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
27 de Julio 2015	<b>MODULO I CONSTRUYENDO MI FUTURO</b>	Primer taller: Aprender a quererme
29 de Julio 2015		Segundo Taller: Abriendo caminos para mis proyectos
31 de Julio 2015		Tercer Taller: Me comprometo a realizar mi sueño
03 de Agosto 2015	<b>MODULO II APLICANDO PARA LA VIDA</b>	Primer Taller ¿Cómo realizar mi currículum?
10 de Agosto 2015		Segundo Taller Entrevistándonos
12 de Agosto 2015	<b>MODULO III COCOCIENDO PROCESOS</b>	Primer Taller: ¿Cómo trabajar en la UPB?
14 de Agosto 2015		Tercer Taller: Formándome en el trabajo
19 de Agosto 2015		Segundo Taller: Escalando por la UPB
21 de Agosto 2015	Actividad de cierre	Isabel Cristina Ariza M

*Tabla 2. Cronograma de actividades*

3. *Tercera Fase:* Se realizó la tabulación y sistematización de los resultados del programa de Orientación al trabajador.

*Cuarta Fase:* Se elaboró un documento en donde se condensan todo el procedimiento y resultados de la Evaluación.

El siguiente es el procedimiento paso a paso para el diseño y puesta en marcha del programa de orientación al trabajador:

*Etapa I*

1. Revisión Teórica
2. Realización de la cartilla guía del programa

*Etapa II*

3. Selección de la muestra
4. Ejecución del programa, mediante los talleres plasmados en la cartilla

*Etapa III*

5. Análisis de resultados y detención de aspectos de mejora

*Etapa IV*

6. Elaboración de informe
- ❖ Ver cartilla guía, Anexo 1.

## 3.2 Proceso de Selección de Personal

### 3.2.1 *Participantes:*

Personal Administrativo de la Universidad Pontificia Bolivariana y candidatos externos los cuales se postularon las diferentes convocatorias.

### 3.2.2 *Instrumentos y Recursos*

- Formatos de inscripción a convocatorias internas y externas
- Formatos de pruebas técnicas y psicotécnicas
- Prueba técnica o de conocimiento
- Fuentes de reclutamiento
- Registro de hojas de vida
- Archivo

### 3.2.3 *Procedimiento*

Durante el desarrollo de la pasantía se realizó la colaboración en las siguientes etapas del proceso de selección de personal:

- Convocatoria: El primer paso para iniciar el proceso de selección consiste en que los jefe dependencia o de sección realizan la solicitud de personal, posteriormente se realiza

si se cuenta con el perfil de cargo o si se requiere la creación del mismo. En la convocatoria se menciona los requisitos a tener en cuenta los cuales son: Número de vacantes, salario, nivel educativo, experiencia laboral y las condiciones generales, (Ver figura 1) una vez recibida esta se realiza la publicación en los diferentes portales de empleo por ejemplo si el concurso es interno y dependiendo del cargo se divulga en la cartelera ubicada en el departamento de Gestión Humana, correo institucional, mesa de servicio y portal web de Egresados UPB, si el concurso es externo se utilizan las diferentes fuentes de reclutamiento como: portal del Sena, Computrabajo, (Ver figura 2), portales de Egresados (Unidades Tecnológicas de Santander, UNAB, UDES, UIS, UPB) Redempleo (Comfenalco y Cajasan), Aliados, Jobomas entre los anteriormente señalados para los concursos internos.

- Reclutamiento: Una vez publicada la convocatoria se procede a la recepción de hojas de vida con la que se cuenta con una fecha estipulada para la misma, los candidatos debe presentarse personalmente a entregar hoja de vida con soportes de formación académica, experiencia laboral e inscribirse en el formato para postulantes al concurso (Ver figura 3). Se lleva a cabo el registro de las hojas de vida y posteriormente a la revisión teniendo en cuenta el perfil del cargo. Seleccionan las hojas de vida que se ajusten al perfil y se entregan a la dependencia que requiere el personal para que apruebe o no las hojas de vida. Ver Figura 4.
- Aplicación de pruebas técnicas: Si las hojas de vida clasificadas cumple con los requisitos del perfil del cargo se procede a citar a los candidatos a pruebas técnicas o de conocimiento. Ver Figura 5.

- Aplicación de pruebas psicotécnicas: Teniendo en cuenta los resultados de las pruebas técnicas se procede a citar a los candidatos que obtuvieron el puntaje esperado en la para así citarlos a las pruebas psicotécnicas.
- Entrevista: En esta fase del proceso se brinda apoyo en cuanto la citación de los candidatos dado que los encargados de realizar la entrevista son el jefe inmediato y la profesional administrativa de Gestión Humana.
- Visita domiciliaria y examen pre- ocupacional: En esta fase del proceso se brinda colaboración en la citación de los candidatos

#### **4. Resultados**

##### **3.1 Programa de Orientación al Trabajador**

Los siguientes son los resultados que hacen parte de la evaluación general de formación ejecutada en el programa de Orientación al Trabajador:

*Población:* 18

*Muestra:* 15 personas=83%

*Fecha de la evaluación:* 25/08/2015

*Instrumento para recolección de la información:* Formato evaluación General de Eventos de Formación AF-FO-033

*Medio:* Magnético

### Estructura Temática

Estructura Temática	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	Total
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Contenido claro del tema	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	15	100%
Secuencia lógica del programa	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	15	100%
Metodología utilizada	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	15	100%
Tiempo suficiente para el tema y preguntas	4	27%	10	67%	1	7%	0	0%	15	100%
Profundidad del Tema	6	40%	8	53%	1	7%	0	0%	15	100%
Promedio	7,2	48%	7,4	49%	0,4	3%	0,0	0%		

### Estructura Temática

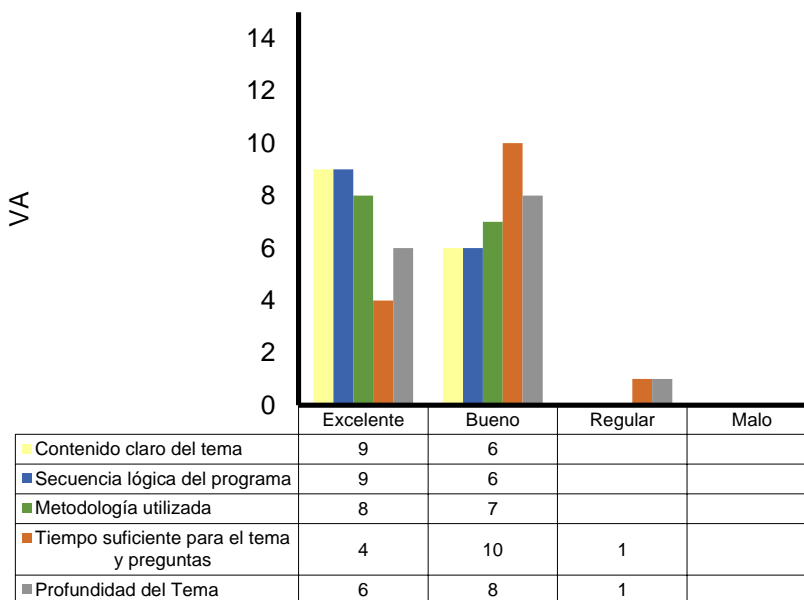


Tabla y grafica 3. Estructura Temática

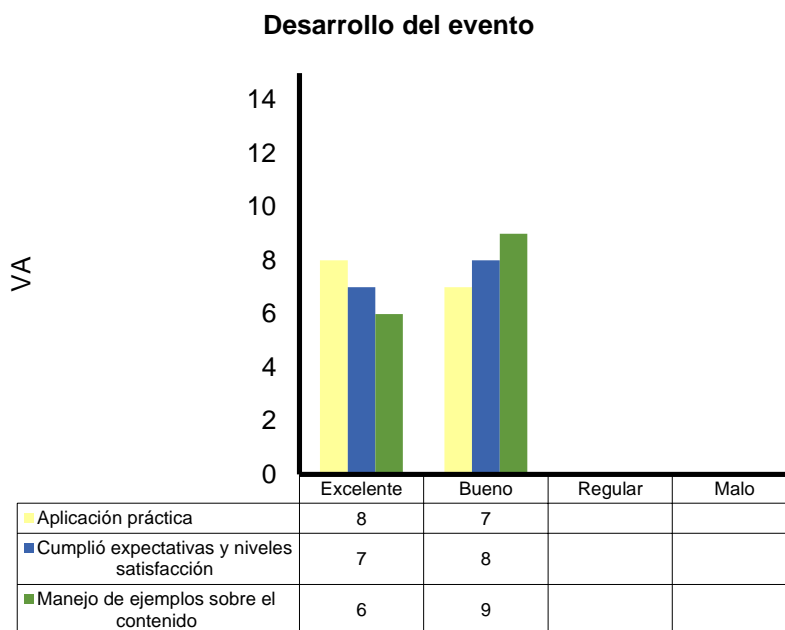
La grafica estructura temática evidencia que 7.2 personas que equivalen al 48% de la población le pareció excelente la estructura temática y un 7.4 personas que corresponden al 49% de la población les pareció bueno la estructura temática.

A continuación se detallara los ítems que corresponden a la estructura temática:

- Contenido claro del tema: 9 personas que corresponde al 60% de la población les pareció excelente mientras que 6 personas que equivale al 40% de la población indica que el contenido fue bueno.
- Secuencia lógica del programa: 9 personas que corresponde al 60% de la población les pareció excelente mientras que 6 personas que equivale al 40% de la población indica que fue bueno.
- Metodología Utilizada: 8 personas que corresponde al 53% de la población les pareció excelente mientras que 7 personas que equivale al 47% de la población indica que la metodología fue buena.
- Tiempo suficiente para el tema y preguntas: 4 personas que corresponde al 27% de la población les pareció excelente mientras que 10 personas que equivale al 67% de la población indica que el tiempo suficiente para el tema y preguntas fue bueno, por otra parte 1 persona que concierne al 7% de la población indica que es regular.
- Profundidad del Tema: 6 personas que corresponde al 40% de la población les pareció excelente mientras que 8 personas que equivale al 53% de la población indica que la profundidad del tema fue bueno, por otra parte 1 persona que concierne al 7% de la población indica que es regular.

### Desarrollo del evento

Desarrollo del evento	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	Total
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Aplicación práctica	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	15	100%
Cumplió expectativas y niveles satisfacción	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	15	100%
Manejo de ejemplos sobre el contenido	6	40%	9	60%	0	0%	0	0%	15	100%
Promedio	7,0	47%	8,0	53%	0,0	0%	0,0	0%		



*Tabla y grafica 4. Desarrollo del Evento*

La grafica desarrollo del evento evidencia que 7 personas que equivalen al 47% de la población le pareció excelente el desarrollo del evento y 8 personas que corresponden al 53% de la población les pareció bueno.

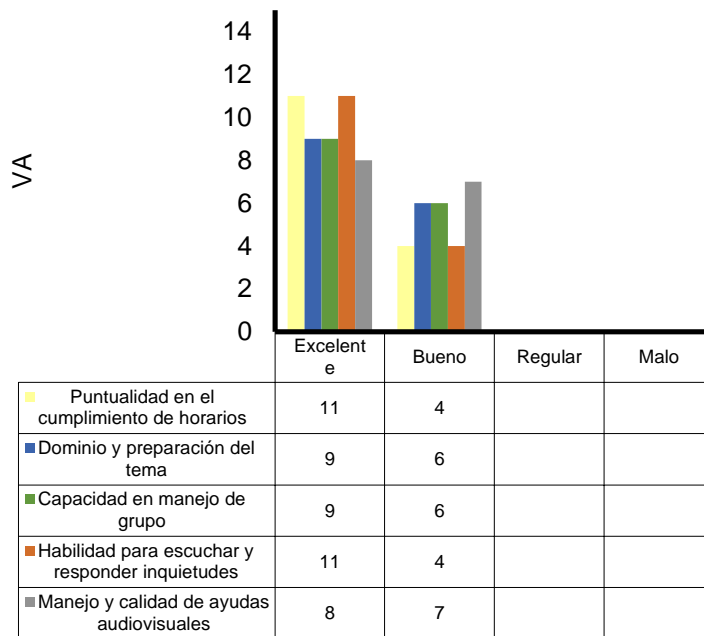
A continuación se detallara los ítems que corresponden al desarrollo del evento:

- Aplicación práctica: 8 personas que corresponde al 53% de la población les pareció excelente mientras que 7 personas que equivale al 47% de la población indica que la aplicación práctica fue buena.
- Cumplió expectativas y niveles satisfacción: 7 personas que corresponde al 47% de la población cumplieron de manera satisfactoria las expectativas frente al programa, mientras que 8 personas que equivale al 53% de la población cumplieron sus expectativas a un nivel promedio (bueno).
- Manejo de ejemplos sobre el contenido: 6 personas que corresponde al 40% de la población les pareció excelente mientras que 9 personas que equivale al 60% de la población indica que el manejo de ejemplos fue bueno.

**Tabla y Gráfica 3. Desempeño del Expositor**

Desempeño del expositor	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Puntualidad en el cumplimiento de horarios	11	73%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%
Dominio y preparación del tema	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	15	100%
Capacidad en manejo de grupo	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	15	100%
Habilidad para escuchar y responder inquietudes	11	73%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%
Manejo y calidad de ayudas audiovisuales	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	15	100%
Promedio	9,6	64%	5,4	36%	0,0	0%	0,0	0%		

**Desempeño del Expositor**



*Tabla y grafica 5.Desempeño del expositor*

La grafica desempeño del expositor evidencia que 9.6 personas que equivalen al 64% de la población le pareció excelente el desempeño del expositor y 5 personas que corresponden al 36% de la población les pareció bueno.

A continuación se detallara los ítems que corresponden al desempeño del expositor:

- Puntualidad en el cumplimiento de horarios: 11 personas que corresponde al 73% de la población les pareció excelente la puntualidad del expositor mientras que 4 personas que equivale al 27% de la población indica que el cumplimiento de los horarios fue bueno.
- Cumplió expectativas y niveles satisfacción: 7 personas que corresponde al 47% de la población cumplieron de manera satisfactoria las expectativas frente al programa, mientras

que 8 personas que equivale al 53% de la población cumplieron sus expectativas a un nivel promedio (bueno).

- Manejo de ejemplos sobre el contenido: 6 personas que corresponde al 40% de la población les pareció excelente mientras que 9 personas que equivale al 60% de la población indica que el manejo de ejemplos fue bueno.

**Tabla y Gráfica 4. Instalaciones locativas**

Instalaciones locativas	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	Total
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Lugar donde se realizó el evento	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	15	100%
Espacio y confort	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	15	100%
Organización general del evento	12	80%	3	20%	0	0%	0	0%	15	100%
Duración de la Capacitación	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	15	100%
Promedio	9,3	62%	5,8	38%	0,0	0%	0,0	0%		

Instalaciones locativas

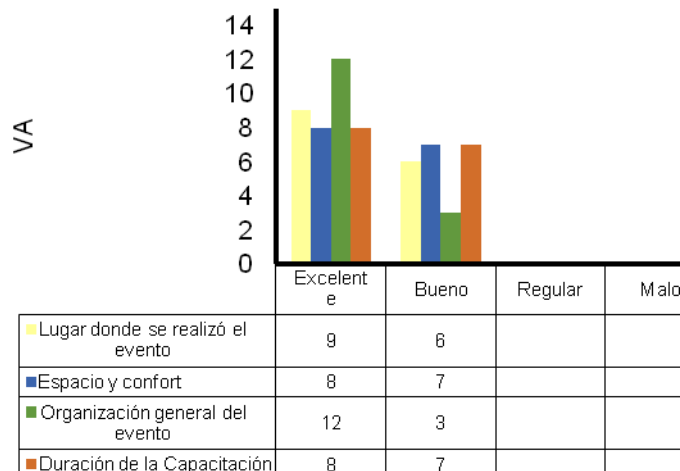


Tabla y grafica 6...Instalaciones locativas

La grafica instalaciones locativas evidencia que 9.3 personas que equivalen al 62% de la población le pareció excelente las instalaciones locativas y 5.8 personas que corresponden al 38% de la población les pareció bueno.

A continuación se detallara los ítems que corresponden a las instalaciones locativas:

- Lugar donde se realizó el evento: 9 personas que corresponde al 60% de la población les pareció excelente el lugar donde se realizó el evento mientras que 6 personas que equivale al 40% de la población indica que el lugar fue bueno.
- Espacio y confort: 8 personas que corresponde al 53% de la población les pareció, excelente mientras que 7 personas que equivale al 47% de la población indican que el espacio y confort fue bueno.

- Organización general del evento: 12 personas que corresponde al 80% de la población les pareció excelente mientras que 3 personas que equivale al 20% de la población indica que la organización general del evento fue bueno.
- Duración de la Capacitación: 8 personas que corresponde al 53% de la población les pareció excelente mientras que 7 personas que equivale al 47% de la población indica que la duración de la capacitación fue buena.

#### Aspectos de su vida en los que aportó la capacitación

Aspecto de su vida en que aportó	Si		Bueno		Total	Total
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Personal	15	100%	0	0%	15	100%
Laboral	13	87%	2	13%	15	100%
Profesional	9	60%	6	40%	15	100%
Otro	1	7%	14	93%	15	
Ninguno	0	0%	0	0%	0	

Promedio	12,3	82%	2,7	18%
----------	------	-----	-----	-----

Aspecto de su vida en que aportó

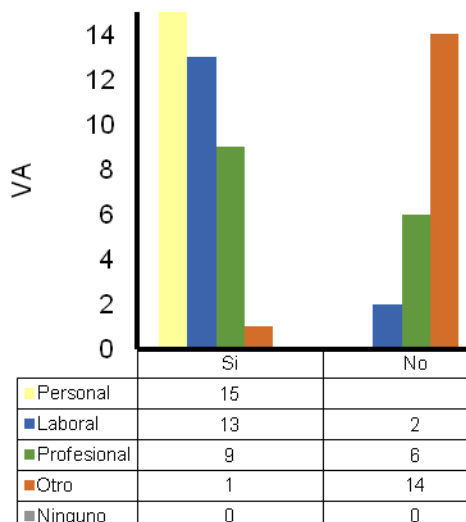


Tabla y grafica 7. Aspecto de su vida en que aportó

La grafica aspectos de su vida en que aportó evidencia que 12.3 personas que equivalen al 82% de la población le pareció excelente, mientras que 2.7 personas que corresponden al 18% de la población les pareció bueno.

A continuación se detallara los ítems que corresponden aspectos de su vida en que aportó:

- Personal: 15 personas que corresponde al 100% de la población consideran que si hubo un aporte en este aspecto.
- Laboral: 13 personas que corresponde al 87% de la población les pareció que si les apporto mientras que 2 personas que equivale al 13% de la población indican que fue bueno.

- Profesional: 9 personas que corresponde al 60% de la población les pareció que si hubo un aporte mientras que 6 personas que equivale al 40% de la población indica que la fue bueno.
- Otro: 1 personas que corresponde al 7% de la población les pareció que tuvo un aporte en otra área mientras que 14 personas que equivale al 93% de la población indica que fue bueno.
- Ninguno: Del personal evaluado no seleccionaron esta opción.

#### **Sugerencias o comentarios de la capacitación.**

El 67% no tienen sugerencias y del 33% opinan:

- Se considera que el test de felicidad aplicado, debió ser desarrollado primero por la capacitadora para que desde su propia perspectiva logrará un mejor aporte a la temática.
- El curso fue excelente.
- Profundizar en las temáticas de elaboración de hoja de vida, entrevista y proyecto de vida.
- Se recomienda que el curso se brinde a todo el personal especialmente de Servicios Generales.
- Resaltan que es la primera vez que la universidad se preocupa por dar un programa como el visto.

#### **Temas de interés que le gustaría recibir.**

- Trabajo en equipo Mejoramiento capacidad laboral.

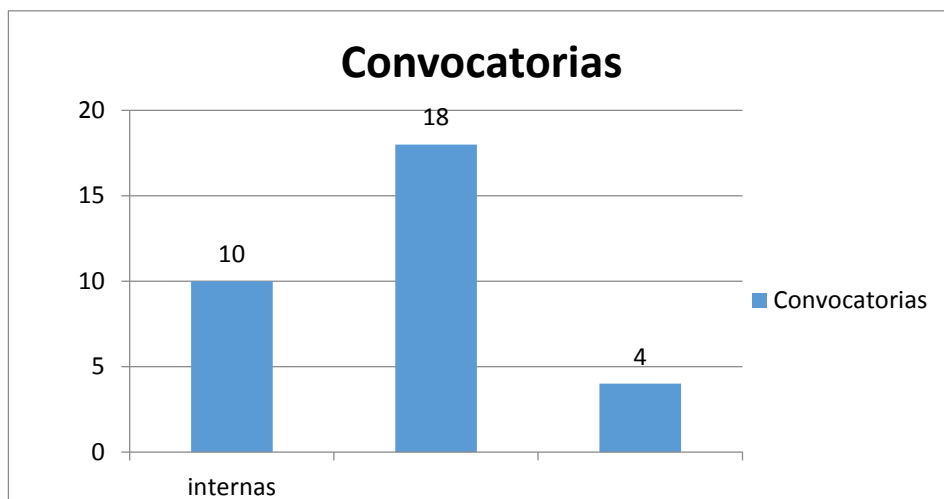
- Apoyo para padres en temas que conciernen a la educación/formación de carácter de las diferentes etapas de los hijos, niños y adolescentes.
- Trastornos psicológicos desde el punto de vista psicológico-cristiano.
- Cómo tratar un hijo/familiar, con problemas de déficit de atención.
- Como manejar el stress.
- Superación personal.
- Servicio al Cliente.
- Refuerzo en las relaciones con los compañeros (envidias).
- Relaciones interpersonales.
- Sentido de pertenecía a la universidad.
- Etiqueta, protocolo, glamour.
- Pautas de expresión oral.

### **3.2 Proceso de Selección de personal**

Se realizó el registro de 510 hojas de vida en la base de datos que llegan al Departamento de Gestión Humana para ser tomados en cuenta en las convocatorias a las cuales se postulan y a posibles concursos de los cuales cumplan con el perfil.

De acuerdo al proceso de selección se apoyó en la publicación de (32) convocatorias en las que (10) fueron internas, (18) interna- externa y (4) externas; acompañamiento en la aplicación de

pruebas técnicas o de conocimiento pertinentes, solicitud de soportes a los postulantes, citación a pruebas psicotécnicas entre otros.



<b>NOMBRE DEL CONCURSO</b>	<b>ESTADO DE LA CONVOCATORIA</b>
Coordinador de Mantenimiento	Interno- Externo
Tecnólogo de Infraestructura Tecnológica	Interno
Técnico de soporte de Hardware y Software	Interno
Profesional de Infraestructura Tecnológica	Interno- Externo
Técnico de soporte de Hardware y Software	Interno- Externo
Tecnólogo de Infraestructura Tecnológica	Interno- Externo
Auxiliar de Admisiones registro y control	Interno- Externo
Secretaria de Posgrado	Interno- Externo
Profesional del programa de Egresados	Interno
Técnico Laboratorio civil	Externo
Secretaria de Biblioteca	Interno
Profesional del programa de Egresados	Interno- Externo
Profesional de Infraestructura Tecnológica	Externo
Tecnólogo de Infraestructura Tecnológica	Externo
Auxiliar de Nómina	Interno
Técnico de circuito cerrado de TV	Interno- Externo
Técnico Laboratorio civil	Interno- Externo
Coordinador de Mantenimiento	Interno- Externo
Auxiliar de Audiovisuales	Interno- Externo
Auxiliar de Presupuesto	Interno- Externo
Auxiliar de Biblioteca	Interno- Externo
Auxiliar Contable	Interno
Jefe de sección gestión Ambiental	Externo
Técnico de circuito cerrado de TV	Externo
Auxiliar Contable	Interno- Externo
Almacenista	Interno
Auxiliar de servicio de Aseo	Interno
Analista de crédito Educativo	Interno
Secretaria Supernumeraria	Interno- Externo
Profesional de Apoyo Facultad	Interno
Auxiliar de liquidaciones y cartera	Interno- Externo
Auxiliar de servicio de Aseo	Interno- Externo
Psicólogo	Interno- Externo

*Tabla y Grafica 8. Convocatorias*

#### 4. Discusión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede concluir que la capacitación es importante para la Institución porque satisface necesidades presentes y se logran detectar necesidades futuras logrando que un trabajador capacitado desempeñe mejor sus funciones. De acuerdo con Aguilar (2009), la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

A partir de la evaluación de clima laboral aplicada en el 2012 nace la necesidad de crear el programa de Orientación al trabajador para el bienestar y calidad de los trabajadores de planta de la Universidad Pontificia Bolivariana. De acuerdo con Chiavenato quien argumenta que:

Chiavenato, (2007)

“Aunque las personas se pueden visualizar como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, motivación para el trabajo, etc., las organizaciones no puede olvidar que sus trabajadores no dejan de ser personas, y esto significa que tiene unas características propias de la personalidad, una historia de vida, expectativas y objetivos personales” (p.65, 2007).

Por lo tanto para la universidad es de gran importancia el talento humano ya que según Bustamante (2003), especifica el capital humano como el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades de la fuerza laboral, ya sea por inversiones en educación, salud, seguridad y cultura o por aquellas destrezas adquiridas por la experiencia.

En efecto es un recurso con valor y por ende requiere de cuidado, atención y respeto, así mismo con posibilidad de expansión de conocimientos, experiencias y oportunidades, siendo el ultimo el espacio de crecimiento que la organización debe brindar garantizando las condiciones necesarias y el trabajador debe asumir como el proceso para lograr su plan de vida profesional. Por consiguiente, el ser humano y la interacción constante con el medio le convierte en un aprendiz diario de conocimientos y la “educación es la posibilidad de prepararnos para la vida y por la vida” (Chiavenato, 2007). Citado por Jaimes, L. y Valbuena, L.2015.)

De esta manera es que el programa de orientación al trabajador apunta a que el recurso más importante que tiene la institución es decir su capital humano logre mediante las diferentes estrategias implementadas y entre los aspectos por mejorar brindar una calidad de vida en el trabajador, pero no solo en un área sino lograr un homeostasis de las tres esferas personal, laboral y profesional.

Por lo tanto el programa aborda tres módulos de los cuales se brindan herramientas para potencializar las áreas anteriormente mencionadas, siendo el área personal la que el programa más apporto al grupo muestra.

## 5. Conclusiones

Se destaca labor que tiene la Universidad Pontificia Bolivariana de ser una institución que apunta a la excelencia y esto se ve reflejado en su principal recurso (el capital humano). El cual al ser una herramienta que está en constante crecimiento, cambio logra apuntar al logro de los objetivos institucionales.

Por lo tanto el departamento de Gestión humana busca mejorar y brindar espacios de crecimiento para los trabajadores a través de los programas de formación y capacitación como el programa de orientación al trabajador.

Es fundamental seguir optimizando el trabajo de selección de personal para lograr disminuir los procesos como rotación de personal, los cuales generan pérdidas para la institución y el colaborador.

Hacer parte del grupo de trabajo del departamento de Gestión humana me permitió adquirir una nueva experiencia enriquecedora para mi proceso de formación y crecimiento personal.

## 6. Recomendaciones

Se recomienda generar un proceso de sensibilización a los trabajadores de planta de la Universidad Pontificia Bolivariana en cuanto a la importancia que tiene los procesos de formación y capacitación.

Una vez llevado a cabo este proceso se sugiere que el programa de orientación al trabajador sea adscrito dentro del cronograma de Desarrollo y Capacitación para ser ofertado por medio de una invitación vía correo electrónico y publicada en las carteleras institucionales con el fin de realizar las respectivas inscripciones de manera voluntaria.

Pensando en la permanencia en el tiempo y el sentido del programa se propone que se cree una cartilla alternar para el personal que continua en el programa es decir fortalecer cada modulo mediante talleres (metodología taller reflexivo).

En cuanto al proceso de selección se plantea la creación de unos formatos para la recopilación de información y por otra parte un archivador para el resguardo de las hojas de vida. Por otra parte se sugiere que la universidad invierta en un portal para la consecución de hojas de vida y de esta manera optimizar los tiempos en el proceso de reclutamiento de personal.

Para finalizar reconocer la importancia que tiene la UPB y el departamento de Gestión humana de generar la oportunidad a los futuros profesionales de adquirir una experiencia de aprendizaje y de formación.



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 39 -

## 7. Referencias

Aguilar, A. (2009). Capacitación y desarrollo personal. 4ª. Ed. México: Limusa.

Bachenheimer, H. (2003). Selección de personal. Consultado en:  
[http://drupal.puj.edu.co/files/OI050\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI050_Herman_0.pdf). Recuperado 08 de Mayo de 2009.

Becker, G. S. (1983), *El Capital Humano*; Alianza Universidad Textos, Alianza Editorial, Madrid.

Cardona, M. Montes, I. Vásquez, J. Villegas, M. Brito, T. (2007), *El Capital Humano: Una Mirada desde la educación y la experiencia laboral*. Medellín: Universidad Eafit.

Carvajal, G., (2002). La percepción de la organización: clave para la gestión organizacional. *Revista interamericana de psicología ocupacional* Vol. 11 (1 y 2). Págs. 101 –119.

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill.

Jaimes L. Valbuena L. (2015), Diseño y puesta en marcha del programa de Orientación al trabajador (POT) en los procesos de selección y formación para el desarrollo personal y profesional, en trabajadores de planta de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.

## 8. Anexos

Figura 1. Ejemplo de Convocatoria

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

**CONVOCA A:**

**CONCURSO INTERNO-EXTERNO DE MÉRITOS PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Para cubrir la siguiente vacante:

CARGO: **AUXILIAR DE SERVICIO DE ASEO**  
DEPENDENCIA: SERVICIOS GENERALES  
SALARIO: \$760.502

### **REQUISITOS**

- Título de Bachiller.
- Experiencia mínimo de 1 año en áreas relacionadas con el cargo.
- Conocimiento en Organización de eventos.
- Manejo de Office.
- Poseer las competencias para el desempeño del cargo como, Planificación y Organización, Actitud de Escucha, Comunicación Asertiva, Iniciativa, Actitud de Servicio y Atención al detalle.

### **INSCRIPCIONES:**

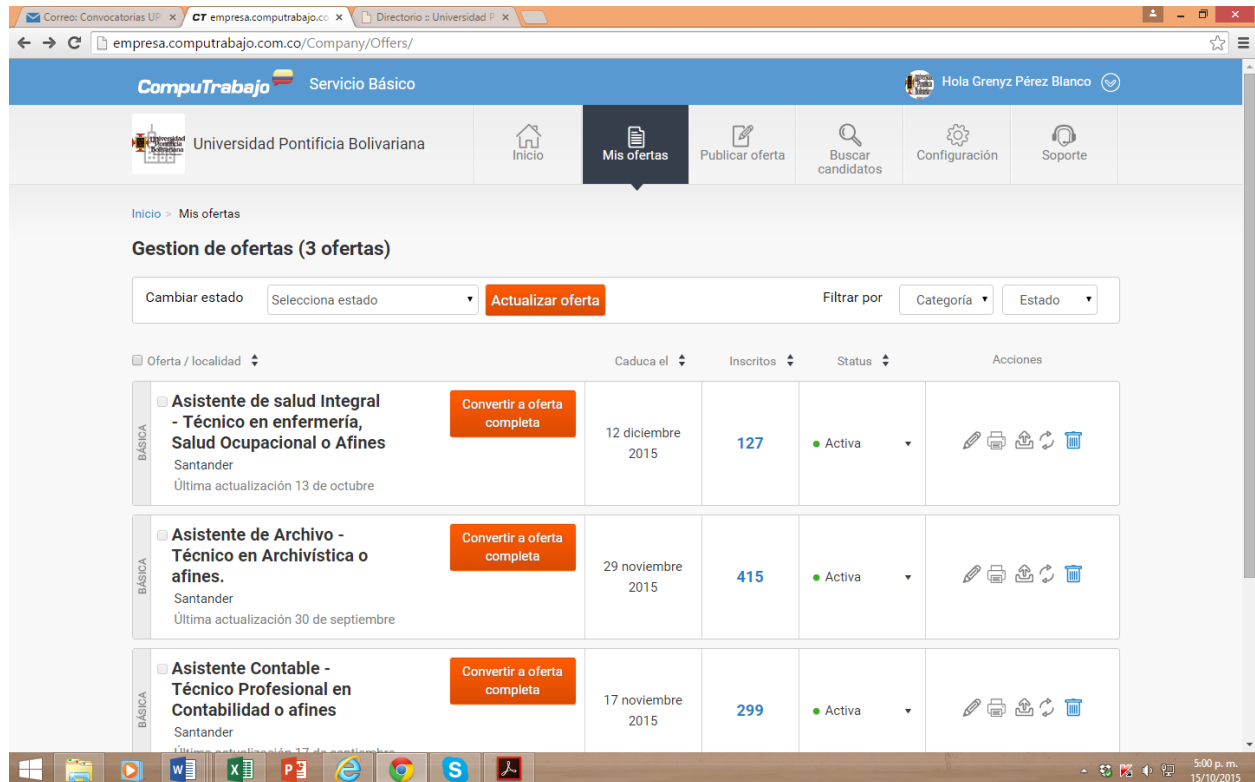
Presentar o Actualizar Hoja de vida personalmente con soportes de formación y experiencia.

FECHAS: **Lunes 13 a viernes 17 de julio de 2015**
















LUGAR: **Oficina D-408 o D-401, Departamento de Gestión Humana**

**MONICA JACIBE FORERO CAMACHO**

Figura 2. Ejemplo de publicación de vacantes por el portal de Computrabajo.



The screenshot shows the 'Computrabajo' website interface. The user is logged in as 'Hola Grenyz Pérez Blanco'. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Mis ofertas', 'Publicar oferta', 'Buscar candidatos', 'Configuración', and 'Soporte'. The 'Mis ofertas' section is active, displaying 'Gestion de ofertas (3 ofertas)'. There are filters for 'Cambiar estado' and 'Filtrar por' (Categoría, Estado). The table below lists three job offers:

Oferta / localidad	Caduca el	Inscritos	Status	Acciones
<input type="checkbox"/> <b>Asistente de salud Integral - Técnico en enfermería, Salud Ocupacional o Afines</b> Santander Última actualización 13 de octubre	12 diciembre 2015	127	● Activa	    
<input type="checkbox"/> <b>Asistente de Archivo - Técnico en Archivistica o afines.</b> Santander Última actualización 30 de septiembre	29 noviembre 2015	415	● Activa	    
<input type="checkbox"/> <b>Asistente Contable - Técnico Profesional en Contabilidad o afines</b> Santander Última actualización 17 de noviembre	17 noviembre 2015	299	● Activa	    




Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 42 -

 <p><b>Universidad Pontificia Bolivariana</b> SECCIONAL BUCARAMANGA</p>	<p><b>FORMATO DE INSCRIPCIÓN PARA POSTULANTES A CONCURSO</b> Código: FO-501-031 Versión: 1</p>
<p><b>CARGO VACANTE:</b></p> <p style="text-align: right;">Tipo de Concurso: Interno <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>REQUISITOS:</b></p>	<p>a) b) c)</p>

Marque con una X, si es demostrable que cumple con el requisito en mención.

No.	NOMBRE DEL POSTULANTE	Requisitos			FIRMA
		a	b	c	
1					C.C.
2					C.C.
3					C.C.
4					C.C.
5					C.C.
6					C.C.
7					C.C.
8					C.C.
9					C.C.
10					C.C.





**Seccional Bucaramanga**

**Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología**


**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 44 -**



Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL TRABAJADOR - 45 -

 <b>Universidad Pontificia Bolivariana</b> SECCIONAL BUCARAMANGA	<b>FORMATO DE ASISTENCIA A EVALUACIÓN TÉCNICA PARA CONCURSO</b> Código: FO-501-029 Versión: 1
Tipo de Concurso: Interno <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/>	
<b>CARGO VACANTE:</b>	

No.	NOMBRE DEL POSTULANTE	FIRMA
1		C.C.
2		C.C.
3		C.C.
4		C.C.
5		C.C.
6		C.C.
7		C.C.
8		C.C.
9		C.C.
10		C.C.

Certifico que asistí a la aplicación de pruebas técnicas para el concurso en mención, acogiéndome a la evaluación que de las mismas haga la Universidad Pontificia Bolivariana, según el proceso de selección establecido para la asignación del cargo.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo:

Firma quien valida la aplicación de las pruebas.

Fecha: \_\_\_\_\_

Registro Fotográfico Programa de Orientación al trabajador

