

**APOYO AL PROCESO DE CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO INTEGRAL EN LA
EMPRESA EFICACIA Y EXTRAS S.A.**



LAURA PILAR SERRANO SEPÚLVEDA

EN LA MODALIDAD DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICOLOGA

**SUPERVISORA:
PS. SANDRA MILENA SALAMANCA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA
2013**

TABLA DE CONTENIDO

<i>Resumen</i>	4
<i>Abstract</i>	5
<i>Introducción</i>	6
<i>Objetivo General</i>	7
<i>Objetivos Específicos</i>	7
<i>Marco Teórico</i>	7
<i>Metodología</i> (participantes, instrumentos y procedimiento)	10
<i>Resultados</i>	11
<i>Discusión</i>	19
<i>Conclusiones</i>	21
<i>Recomendaciones</i>	22
<i>Referencias</i>	22
<i>Anexos</i>	23

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Selección de personal.

Grafica 2. Cumpleaños.

Grafica 3. Fechas Culturales.

Grafica 4. Capacitaciones Realizadas.

Grafica 5. Empresas.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO AL PROCESO DE CAPITAL HUMANO Y
DESARROLLO INTEGRAL EN LA EMPRESA
EFICACIA Y EXTRAS S.A.

AUTOR: LAURA PILAR SERRANO SEPÚLVEDA

FACULTAD: FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIRECTORA: CLAUDIA MILENA SERRANO

RESUMEN:El trabajo tuvo como objetivo Apoyar el proceso de Capital Humano y Desarrollo Integral en la empresa Eficacia y Extras S.A. Los participantes para capital humano fueron los colaboradores internos que deseaban trabajar en la empresa, a quienes se les realizaba la respectiva selección; y para la parte de desarrollo integral, participaban los colaboradores externos a quienes se les realizaba capacitaciones referidas a superación personal y laboral. Los resultados de capital humano se obtuvieron a partir de todos los procesos de selección realizados y las personas que se involucraron dentro del equipo productivo de la empresa, mediante el programa Psigmaonline que calificaba las pruebas realizadas; con desarrollo integral los resultados se obtuvieron en base a las capacitaciones realizadas a los colaboradores externos, mediante temas tratados de superación laboral y personal. Se concluyó que dentro de la empresa el proceso de selección se hace acorde a las necesidades más importantes que quieran cubrir y que este proceso siempre busca satisfacer las demandas que la empresa requiere. Y para desarrollo integral que las capacitaciones beneficiaron a todo el personal tratado creando una satisfacción laboral más adecuada.

PALABRAS CLAVES:outsourcing, selección de personal, capacitaciones, colaboradores.

TITLE: PROCESS SUPPORT OF HUMAN CAPITAL AND COMPREHENSIVE ENTERPRISE DEVELOPMENT EFFECTIVENESS AND EXTRAS S.A.

AUTHOR: LAURA PILAR SERRANO SEPÚLVEDA

FACULTY: FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIRECTOR: CLAUDIA MILENA SERRANO

ABSTRACT:

Here is the process performed in Eficacia S.A. company which lend out integral services to other companies of the country. The work covered two areas: comprehensive development and human resources, which were created exclusively for organizational psychology. The participants of this project, were internal helpers who were performed by personnel selection and external helpers wich were trained with selected topics about personal growth and labor overcoming. Data were recollected by active lists which were in excel and was used psigmaonline program for carry out scores of the test appliend for internal helpers. As closure for human resources and comprehensive development areas was very important took into account the human quality that highlights this area, handling with people were continuous and essential, because it is company's profile. Helper's participation in different events made by the company were successful, generating triumph in welfare activities.

KEYWORDS: outsourcing, recruitment, trainings, helpers.

INTRODUCCIÓN

Justificación

Capital humano en las empresas es uno de los factores mas importantes para apoyar el incremento de la productividad, para impulsar la innovacion y la competetividad, es por esto que se crea la importancia de apoyar este aspecto en la empresa Eficacia S.A. ya que, no está de mas, promover el crecimiento en esta area de trabajo. Los trabajos realizados sobre este tema, siempre han llevado a que con el desarrollo de capital humano crezca la productividad, centrandose en todos los aspectos que conlleva, como tambien en los integrantes que hacen posible esto.

De la misma forma, desarrollo integral es fundamental para que el personal tenga mas capacitaciones mediante entrenamiento es aspectos que tengan que ver con mejor productividad y rendimiento, para que las empresas crezcan mediante todos los beneficios que se les brinda a los trabajadores.

Se justifica el presente trabajo, desde su relevancia social, teniendo en cuenta que en colombia el sector empresarial esta creciendo cada dia mas, gracias a la demanda de las personas que se involucran en este sector y los avances de la tecnologia que brindan un apoyo incondicional al desarrollo en este campo productivo. Es por eso que, el apoyo en capital humano y desarrollo integral en la empresa Eficacia S.A. es un trabajo fundamental que siempre se debe hacer, para que la productividad y competitividad sea mas eficiente cada dia.

Adicionalmente, se crea la tentativa de seguir y ampliar el abordaje de este tema, identificando cuales son las falencias o los puntos a favor con los que cuenta la empresa en este aspecto, para lograr minimizar o fortalecerlos respectivamente. Para el area de la

psicología organizacional, este trabajo contribuyo a ampliar y solidificar el cuerpo de conocimientos de la profesión y establecer estrategias que permitan mantener y mejorar la calidad de vida de los trabajadores y funcionarios de la empresa.

Gracias al valor teorico, el presente trabajo tambien tuvo el objetivo de generar recomendaciones para que se empleen en futuros abordajes y que sean la base para un trabajo eficiente por parte del profesional encargado que siga con esta tematica.

Objetivo General

Apoyar el proceso de Capital Humano y Desarrollo Integral en la empresa Eficacia y Extras S.A.

Objetivos Específicos

- Realizar el proceso de selección (reclutamiento, aplicación y programación de pruebas psicotécnicas, verificación de referencias, entrevistas, entre otros, del personal interno de la empresa).
- Diseñar y ejecutar las actividades del plan de bienestar de la empresa.
- Realizar capacitaciones al personal externo perteneciente a la empresa.

MARCO TEORICO

Según Chiavenato (2000) el proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos, por tal motivo, el concepto de *selección de personal*, es muy importante para cualquier empresa, ya que su práctica es fundamental y necesaria en el día a día.

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de personal, seguido de la fase de reclutamiento, haciendo parte de un solo trascurso, tildado como consecución de recursos humanos para la organización. Toda empresa por ética debe implantar esta área, la cual se encarga de procesos tan importantes y elementales como la elección de sus trabajadores, ya que en su devenir como empresa la entrada y salida del personal es un factor que no puede evitarse al ser visto desde un plano natural.

Según Chiavenato (2000) este proceso tiene fases, las cuales deben plantearse y ejecutarse en toda entidad para obtener un buen funcionamiento, estas son: *requerimiento*, haciendo énfasis en la detección y análisis de las necesidades de selección, *definición del perfil*, observándose la descripción y el análisis de la posición a cubrir, seguido por *definición del método de reclutamiento*, *concertación de entrevistas*, *entrevistas*, siendo estas, técnicas de selección en donde se elaboran informes y en último lugar pero con gran importancia, la entrevista final en donde se llega a recolectar y concretar la información detallada acerca de la persona postulada.

Según Peña (1993) la información recolectada brinda conocimiento acerca del análisis del puesto, ya que proporciona la descripción de las tareas y los niveles de desempeño solicitados por cada vacante, en donde es posible dirigir el proceso de selección de forma lógica y ordenada. Por ende, en una empresa de cualquier índole, es primordial comprender su lista de activos, es decir, de las personas que laboran en ella, por tal razón, para elegir a los empleados no basta con entrevistas, ni verificación de referencias, ya que se debe abarcar todo un proceso, que implica lo que se conoce hoy en día como *selección o reclutamiento de personal*, como se aclaró anteriormente.

Según Hernández (2012) este es un proceso complejo ya que permite delimitar el ingreso del tipo de personal deseado en la empresa, además es indispensable realizar el análisis de la descripción de cargos que se acomoda a las necesidades del individuo y a sus perfiles, los cuales la organización tiene en cuenta debido a las necesidades que se van presentando. Es por esta razón que la ética del entrevistador alcanza un valor primario en este proceso, según Hortal (2002) y Cortina (1985, 2005) se observa que el profesional en psicología, es la persona encargada de los procesos que se llevan a cabo en las convocatorias, siendo esta la persona encomendada para aplicar sus conocimientos al contexto social y empresarial, en donde se considera apto para elegir al individuo adecuado según la vacante que se encuentre en curso.

De igual manera, es importante recalcar la importancia que tiene la buena práctica del proceso, según Naranjo (2012) el éxito de cualquier emprendimiento se debe principalmente al talento humano, ya que de él depende la obtención de objetivos organizacionales claros que conduzcan al éxito empresarial. Así mismo, el proceso de selección, se debe realizar de manera detallada, siguiendo cada uno de los pasos necesarios para obtener el triunfo en esta área de la psicología organizacional, la cual brinda la posibilidad de seleccionar a criterio propio, pero siguiendo un análisis normativo al personal que se adecue de la mejor manera posible a la función que se necesita abarcar.

METODOLOGIA

Participantes – Sujetos

La población cubierta se basó en colaboradores internos y externos de la empresa Eficacia.

Instrumentos-Recursos

El trabajo para capital humano se realizó por medio de entrevistas para recoger datos de identificación y de perfil adecuado para el ingreso a la empresa y pruebas psicotécnicas.

- Prueba Eros: Evalúa el potencial en cuanto a factores de personalidad, intereses ocupacionales y competencias cognitivas de los colaboradores en cuanto servicio al cliente.
- Prueba antes: Evalúa comportamientos que demuestran confiabilidad y honestidad en un empleado.
- Prueba Wartegg: Evalúa personalidad, manejo de relaciones interpersonales, dinamismo y energía vital para el logro de objetivos.
- Prueba IPV: Evalúa las características de la personalidad del vendedor.

Los instrumentos utilizados para desarrollo integral fueron las capacitaciones sobre temas de desarrollo emocional, obstáculos que detienen el progreso, trabajo en equipo, marketing emocional, merchandising, programación neurolingüística, entre otros para mejorar el bienestar en los empleados.

- Listado de asistencia y la evaluación de satisfacción, la cual buscaba identificar la conformidad de las capacitaciones en los empleados.

Procedimiento

CAPITAL HUMANO

- Etapa 1 – convocatoria: se realizó por vía web, situando la información de la vacante que se quería cubrir.
- Etapa 2 - filtro: Se seleccionaban a las personas que cumplían con el perfil asignado a través de las hojas de vida que enviaban en las convocatorias.
- Etapa 3 - contacto: se ubicaba al personal seleccionado y se le asignó cita para la entrevista.
- Etapa 4 – entrevista: se evaluó el perfil de las personas y se aplicaron las pruebas psicotécnicas.
- Etapa 5 - selección: se escogía la terna y se hacía verificación de referencias, escogiendo a la persona con el perfil adecuado para cubrir la vacante.

DESARROLLO INTEGRAL

- Etapa 1 – asignación del tema: desde la ciudad de Cali se enviaba en tema correspondiente para trabajar en la semana.
 - Etapa 2 – estudio del tema: se prepara el tema asignado para tratar con los colaboradores externos en las capacitaciones.
- Etapa 3 – aplicación del tema: se realizaban las capacitaciones, tomando asistencia, abordando el tema y evaluando la satisfacción del colaborador hacia la capacitación.

RESULTADOS

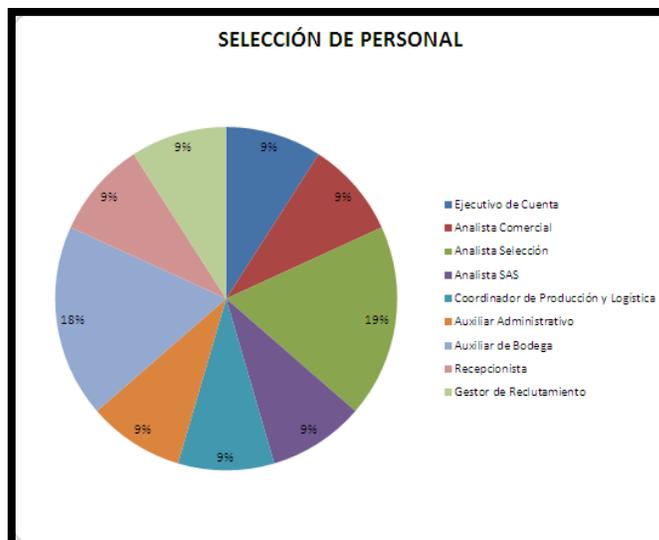
En cuanto a la selección de personal, en el área de capital humano, se eligieron 11 personas (Ver tabla #1 y gráfica # 1). A partir de todos los procesos realizados de los sujetos que se involucraron dentro del equipo productivo de la empresa.

TABLA # 1

CARGO	# DE PERSONAS	GENERO
Ejecutivo de Cuenta	1	F
Analista Comercial	1	M
Analista Selección	2	F
Analista SAS	1	F
Coordinador de Producción y Logística	1	M
Auxiliar Administrativo	1	F
Auxiliar de Bodega	2	M
Recepcionista	1	F
Gestor de Reclutamiento	1	F
TOTAL	11	

En la tabla # 1 se observa el número de personal contratado para cada cargo, así como el total general de las personas contratadas en el primer semestre (Enero – Junio) del año 2013.

GRÁFICA # 1



Número de personas contratadas en lo concerniente a los meses de Enero a Junio de 2013. Se encuentran divididas por vacantes, siendo el cargo de analista de selección el que más rotación presenta respecto a los cargos de recepcionista, gestor de reclutamiento, ejecutivo de cuenta, analista comercial, auxiliar administrativo, coordinador de producción – logística y analista SAS, siendo estos los cargos menos rotativos de la empresa.

En la gráfica # 1 se observa en porcentaje, las personas contratadas en cada cargo para una parte del primer semestre (Enero – Junio) del año 2013.

Por otro lado, también se brindó apoyo y soporte, a los planes de bienestar realizados en el departamento de Capital Humano, en donde se programaron, se organizaron y celebraron diferentes eventos como son: cumpleaños (ver tabla y gráfica # 2), fechas culturales (ver tabla y gráfica #3), (ver anexos # 1 y # 2).

TABLA #2

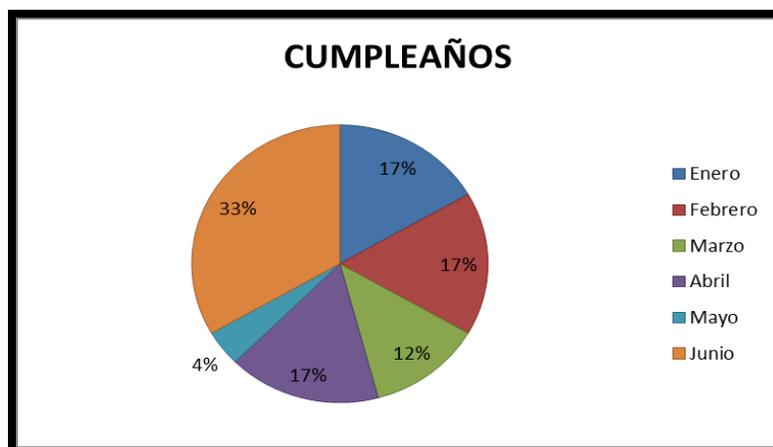
MES	NÚMERO DE PERSONAS

Enero	4
Febrero	4
Marzo	3
Abril	4
Mayo	1
Junio	8

Se muestra por meses la cantidad de personas que han cumplido años de Enero a junio de 2013.

En la tabla #2 se observa el número de personas que han cumplido años desde el mes de Enero hasta el mes de Mayo.

GRÁFICA # 2



Número de personas que han cumplido años en los meses de Enero a Junio de 2013. Se encuentran divididas por meses, siendo el mes de Junio el más celebrado a diferencia del mes de Marzo, el cual representa el porcentaje más bajo de personas que cumplieron años en el mes.

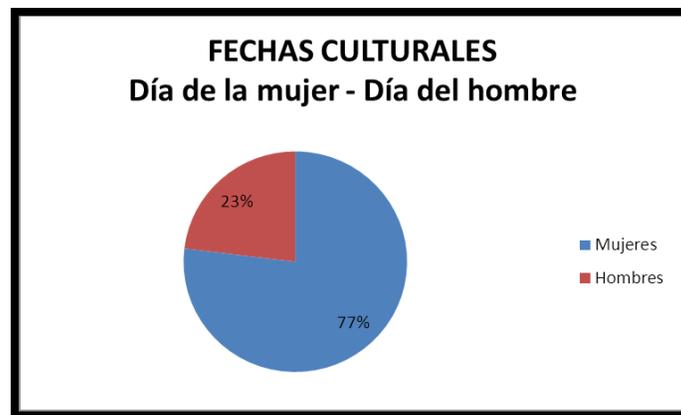
En la gráfica # 2 se observa en porcentaje las personas que han cumplido años desde el mes de Enero hasta el mes de Junio. Siendo el porcentaje más alto para el mes de Junio a diferencia del mes de Mayo, el cual abarca el porcentaje más bajo.

TABLA # 3

MUJERES	HOMBRES
50	15

En la tabla # 3 se observa aproximadamente el número de mujeres y hombres que laboran en la empresa.

GRÁFICA # 3



Se observa el porcentaje de mujeres y hombres que laboran en la empresa. Siendo así, el porcentaje de las mujeres más alto comparándolo con el de los hombres. Por lo tanto en la actividad día mujer y día hombre se observó el porcentaje en cuanto a la asistencia por parte de los colaboradores a los eventos.

En la gráfica # 3 se observa en porcentaje las mujeres y hombres de la Regional Oriente(Bucaramanga), a quienes se les celebró el día de la mujer y el día del hombre.

Por otro lado, en el área de Desarrollo Integral se realizaron capacitaciones al personal externo, quienes se contratan por Eficacia, pero que prestan su servicio a una entidad y/o empresa que se encuentra afiliada a Eficacia. Estas capacitaciones se realizaron en las instalaciones de la empresa, en donde se trataron diferentes temas, como: salud ocupacional, actitud positiva, programación Neurolingüística (PNL), finanzas personales, orden y aseo, gestión del talento humano y legislación laboral, manejo de cargas, trabajo en equipo, administración del tiempo, mercadeo relacional y consultivo, autoestima e imagen persona, Temas que fueron cuidadosamente seleccionados por la regional líder ubicada en Cali, desde donde se realizan y verifican los procesos para ser utilizados por las demás regionales (ver tabla # 4 y gráfica # 4 y 5).

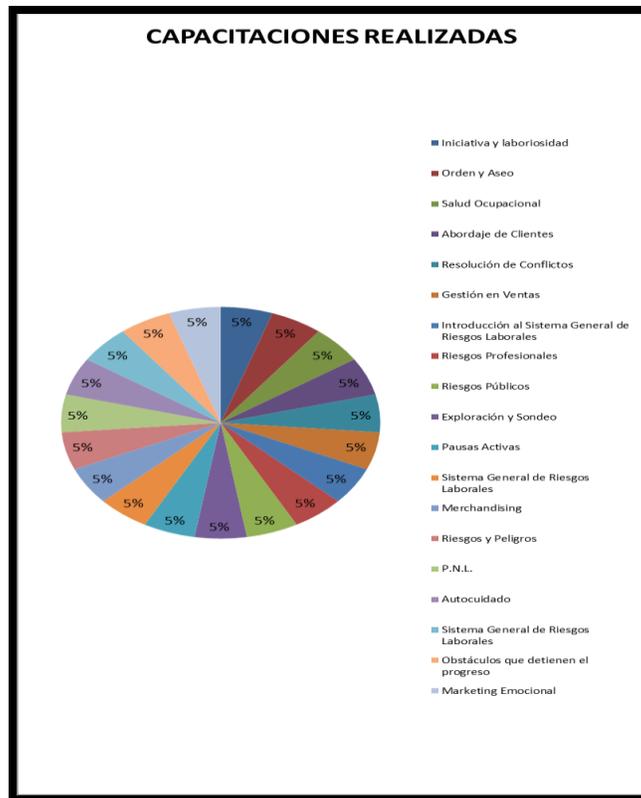
TABLA # 4

TEMA	CAPACITACIONES	EMPRESA
Iniciativa y laboriosidad	1	Meals
Orden y Aseo	1	Harinera del Valle
Salud Ocupacional	1	Rayco
Abordaje de Clientes	1	prebel
Resolución de Conflictos	1	Lloreda
Gestión en Ventas	1	Oster

Introducción al Sistema General de Riesgos Laborales	1	Agrounion
Riesgos Profesionales	1	Nutresa
Riesgos Públicos	1	Prebel
Exploración y Sondeo	1	Prebel
Pausas Activas	1	Lloreda
Sistema General de Riesgos Laborales	1	Italcol
Merchandising	1	Lloreda
Riesgos y Peligros	1	Rayco
P.N.L.	1	Lloreda
Autocuidado	1	Nutresa
Sistema General de Riesgos Laborales	1	Rayco
Obstáculos que detienen el progreso	1	Lloreda
Marketing Emocional	1	Prebel

En la tabla # 4 se observan las capacitaciones y temáticas, realizadas a las diferentes empresas afiliadas a Eficacia S.A.

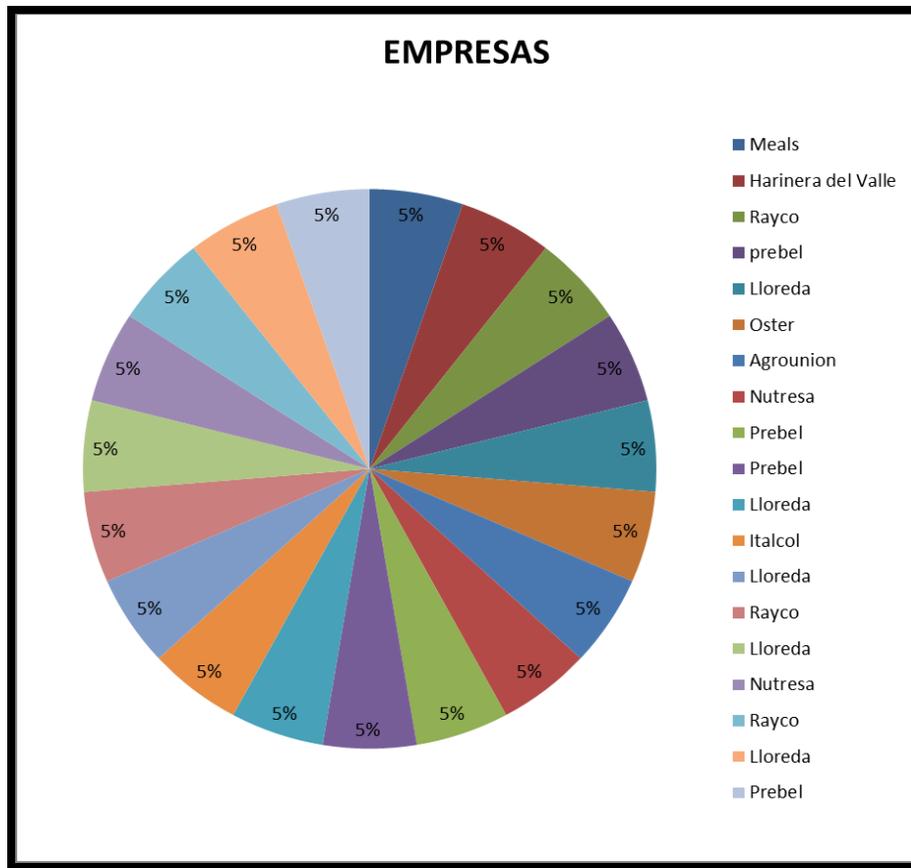
GRÁFICA # 4



En la grafica se observan las diferentes capacitaciones brindadas a los colaboradores externos de la empresa. Siendo un porcentaje equitativo para cada uno de los temas presentados.

En la gráfica # 4 se observa el porcentaje de las capacitaciones realizadas a las diferentes empresas clientes de Eficacia. Para cada empresa el tema es equitativo al porcentaje. Es decir, que el número de capacitaciones fueron las mismas para cada cliente.

GRAFICA # 5



Se observan las empresas a las cuales se les realizo capacitaciones. Siendo un porcentaje equitativo e igual para cada una de estas.

En la gráfica # 5 se observan las empresas clientes de Eficacia, a quienes se les realizo capacitación por parte de Desarrollo Integral. El número de capacitaciones fue equitativo lo cual se ve representado en el porcentaje para cada cliente.

DISCUSIÓN

Para el mejoramiento de la productividad y la competitividad de las empresas es importante las estrategias que incrementen las aptitudes de la fuerza de trabajo y el desarrollo de la innovación para esto es necesario implementar procesos que produzcan cambios dentro de la cultura organizacional, motivando e incentivando por medio de

capacitaciones al personal que labora dentro de las empresas (Añes & Nava, 2009). A partir de esto es que se ve reflejado el cumplimiento de uno de los objetivos del presente trabajo el cual constaba de realizar capacitaciones al personal externo perteneciente a la empresa, mejorando la competitividad y la productividad fortaleciendo y desarrollando aptitudes en los trabajadores, con el fin de encontrar soluciones rápidas a los problemas organizacionales, es por esto que se permite adquirir conocimientos por medio de los cuales se logra enfrentar cualquier tipo de cambio y adaptarse a él.

De la misma forma, se observó que al igual que el trabajo de Añes y Nava (2009), en el presente trabajo se identificó que gracias a las capacitaciones se generaron fuerzas de trabajo que producen, crean e innovan, dándole un valor agregado a la empresa. Por consiguiente se dice que el conocimiento es el bien más valorizable y por lo tanto se debe ir en busca de él, lo que se logró por medio de las capacitaciones.

Al igual de esto, capital humano permite a las empresas generar un valor agregado para que se dé lugar a ser una organización más competitiva y sostenible por el buen manejo que se le da a la selección de personal con una calidad óptima, para que con esto los trabajadores respondan no solo en la operación y mantenimiento de la infraestructura sino también en la actitud que adopta para el desenvolvimiento de sus actividades (Santos, 2012). Al igual que lo dicho anteriormente, capital humano en el presente proyecto, se trabajó dentro del marco de la selección de personal, buscando que los trabajadores tengan planes de contingencia para amortiguar los riesgos que pueda tener la empresa y dar soluciones rápidas, cumpliendo así con otro de los objetivos fundamentales que buscaba

realizar procesos de selección (reclutamiento, aplicación y programación de pruebas psicotécnicas, verificación de referencias, entrevistas del personal interno de la empresa).

Para terminar, el objetivo general se logró desarrollar con satisfacción ya que comparado con la teoría se acercó mucho a lo que se establece ya que por medio de los resultados y el abordaje del trabajo se observó que se hicieron las cosas debidamente y que se estableció un plan de trabajo adecuado para futuros abordajes en estas temáticas.

CONCLUSIONES

Se concluye que capital humano es uno de las áreas más importantes en las empresas ya que sin este departamento no es posible realizar selección de personal y así se llega a tener un mejor nivel empresarial.

Para Capital Humano, es importante tener en cuenta la calidad humana que distingue esta área, el manejo con las personas es continuo, razón por la cual es esencial el buen trato que se debe mantener.

Por otro lado, es importante el buen desarrollo plasmado en el momento de entrevistar a las personas de los diferentes procesos, para direccionar la entrevista de una forma adecuada y pertinente.

Para desarrollo integral se concluye que las capacitaciones beneficiaron a todo el personal tratado creando una satisfacción laboral más adecuada.

RECOMENDACIONES

En cuanto a Capital Humano, se considera indispensable que en todos los procesos de selección se realice assessment center el cual permite observar y analizar las capacidades de cada participante siendo así observados por personal capacitado.

En cuanto al proceso de Desarrollo Integral, se recomienda que las capacitaciones sean más claras, concretas, concisas y con temas socialmente conocidos , de un área específica que no sea de difícil comprensión, para que puedan abordarse de una forma más eficiente.

REFERENCIAS

Añez, C & Naca, Y. (2009). Gestión del conocimiento del capital humano en las pequeñas empresas. *Omnia*, 15 (1), 162 – 177.

Bachenheimer,H. Selección de Personal. Universidad Pontifica Javeriana de Cali, Departamento de Psicología de las Organizaciones. recuperado el 7 de febrero de 2013: http://drupal.puj.edu.co/files/OI050_Herman_0.pdf

Hernandez, B.Y. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre económico*, 15 (31), 173 – 186.

Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y gestión*, 32. 83 – 114.

Santos, N. (2012). El capital humano en empresas peruanas de generación eléctrica. *Industrial Data*, 15 (1), 63 – 69.

ANEXOS

Anexo 1. Evaluación de la Formación