

Fortalecimiento en el área de Gestión Humana en Tempolider S.A.S para garantizar la eficacia y efectividad en los procesos institucionales.

Leidy Marcela Correa Pineda

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades –ECSAH

Psicología

Ibagué, Tolima

2017

Fortalecimiento en el área de Gestión Humana en Tempolider S.A.S para garantizar la eficacia y efectividad en los procesos institucionales.

Leidy Marcela Correa Pineda

Gloria Esperanza Castellanos Garcia

Asesor externo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD-
Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades –ECSAH-

Psicología

Ibagué, Tolima

2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
Diagnóstico	9
Justificación	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
OBJETIVOS	15
General	15
Específicos	15
MARCO INSTITUCIONAL	16
MARCO REFERENCIAL	18
METODOLOGIA	21
Plan de Trabajo	23
IMPACTO	25
DESCRIPCION DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE TRABAJO	26
RESULTADOS OBTENIDOS	31
ANALISIS	37
DISCUSION	39
REFERENCIAS	41
APENDICES	42

INFORME FINAL PASANTÍA

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades

Opción de grado de Psicología: Pasantía

Fecha de inicio: 25 de Octubre de 2016

Se realizó en: Tempolider S.A.S

Dirección: Manzana B Casa 19 Prados del norte

Teniendo como área de práctica: Psicología del trabajo

Asesor acompañante: Gloria Esperanza Castellanos

Persona encargada en la institución: Gloria Garzón

Teléfono celular: 3183627944

Email: seleccion @tempolider.com.co

INTRODUCCIÓN

La Gestión Humana es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar a los profesionales más competentes y comprometidos, donde el talento individual se transforme en talento organizativo, de tal manera que las metas programadas por la empresa se cumplan de manera exitosa. El fortalecimiento del Talento Humano, busca un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinada.

En la actualidad la Gestión Humana se ha convertido en la materia que constituye el talento organizativo, factor importante para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos en las organizaciones, es por ello que el fortalecimiento del talento humano se convierte en un reto para la organización, en la implementación de estrategias y recursos necesarios enfocados en retener un capital humano estratégico para la organización, como un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de los resultados propuestos en la organización.

El Talento Humano un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización. Como una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde la gestión humana y aprovechada para la innovación. Es por ello que en Tempolider se busca que la gestión humana proporcione las mejores condiciones para el adecuado desarrollo de las actividades propias de cada área, esto es posible identificando los

potenciales de cada trabajador y direccionándolo hacia un nivel de satisfacción individual y grupal, lo cual permite garantizar la obtención de los objetivos planeados por la organización,

RESUMEN

En el presente informe se expondrá el proceso de pasantía desarrollado en el área de psicología organizacional en la empresa TEMPOLIDER S.A.S, enfocada en el fortalecimiento de la gestión humana, como la forma que la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización. Fernández M, (2001).

Teniendo en cuenta este concepto, se elabora un plan de trabajo compuesto por actividades específicas, como la aplicación de un instrumento que permitió medir la satisfacción del trabajador en el desarrollo de sus actividades diarias y la complacencia con su entorno laboral, el análisis de los resultados permite determinar apoyo en áreas como; selección y salud ocupacional, contribuyendo de manera significativa en el mejoramiento de las actividades ejecutadas por el recurso humano de la empresa, permitiendo que el desempeño y nivel de productividad de la empresa mejorara.

Para la ejecución del plan de acción se utilizó una metodología participativa, con un modelo de intervención basada en el empoderamiento, proceso por medio del cual se dota al recurso humano de la organización de un conjunto de herramientas para aumentar su fortaleza y mejorar sus capacidades, todo esto con el objetivo de obtener las mejores cualidades y habilidades de cada persona y así el desempeño y obtención de las metas específicas de la empresa se ejecuten de manera exitosa.

Palabras claves: Gestión Humana, clima laboral, selección de personal, procesos de capacitación.

ABSTRACT

This report will outline the internship process developed in the area of organizational psychology in the company TEMPOLIDER SAS, focused on strengthening human management, as the way the organization releases, uses, develops, motivates and implies all capabilities and the potential of its personnel, with a view to a systematic and permanent improvement both of the organization and of the organization itself. Fernández M, (2001).

Taking into account this concept, a work plan is made up of specific activities, such as the application of an instrument that allowed the satisfaction of the worker to be measured in the development of his / her daily activities and complacency with his working environment, the analysis of the results allows to determine support in areas such as; selection and occupational health, contributing in a significant way in the improvement of the activities executed by the human resource of the company, allowing that the performance and level of productivity of the company improved.

For the implementation of the action plan a participatory methodology was used, with an intervention model based on empowerment, a process by which the human resource of the organization is endowed with a set of tools to increase its strength and improve its capabilities, all with the objective of obtaining the best qualities and abilities of each person and thus the performance and achievement of specific goals of the company are executed successfully.

Key words: Human management, work climate, selection of personnel, training processes.

DIAGNOSTICO

El diagnóstico es aquel procedimiento que alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza luego de recolectar la información necesaria para tener una base confiable que nos permita sistematizar y establecer las posibles situaciones protectoras o de riesgo.

Luego de un proceso de observación participante y entrevista con los líderes de las áreas de recursos humanos y selección, se determina la importancia de apoyar el fortalecimiento de gestión humana de la compañía, en áreas como; contratación, selección, certificación de calidad, salud ocupacional. El apoyo al fortalecimiento en el área de Gestión Humana, establece la posibilidad de optimizar el recurso humano, direccionando de manera positiva las capacidades y cualidades de cada integrante de TEMPOLIDER, determinando finalidades específicas que permitirán maximizar los niveles de productividad y garantizar la eficacia y efectividad en los procesos institucionales.

Por lo anterior, se inició el establecimiento de la propuesta denominada: Fortalecimiento en el área de gestión Humana en Tempolider S.A.S para garantizar la eficacia y efectividad en los procesos institucionales. De la misma forma, se establece como otra prioridad, realizar un análisis del clima laboral de sus colaboradores, reconociendo la necesidad e importancia de medir constantemente el ambiente laboral y grado de satisfacción en una organización y teniendo en cuenta las diferentes categorías que mide el clima

organizacional, identificando así los factores protectores y de riesgo y poder generar un plan estratégico para en el fortalecimiento del talento humano.

JUSTIFICACION

Esta propuesta, constituye un pilar fundamental en el quehacer del Psicólogo en la Organización, toda vez que la Gestión Humano, comprende todos los procesos de la Organización, que contribuyen a la eficiencia y efectividad de los miembros de la organización y sus procesos laborales en Tempolider. S.A.S.

Es así como ésta organización, a partir del abordaje de la Gestión Humana, busca el desarrollo de las competencias personales de los colaboradores, aprovechando las habilidades, capacidades, aptitudes de quienes contribuyen al cumplimiento de la misión institucional.

La Gestión humana en Tempolider, hace parte del ámbito organizacional, busca la evolución del talento humano, recibir, dar apoyo y contribuir al crecimiento de otros, es por esto, que se constituyen en organismos vivos, es decir, unidades sociales que se unen para el logro de unos objetivos tanto instituciones como personales.

Es por ello que se entiende por recursos humanos todos aquellos factores de producción sobre los cuales la empresa puede ejercer un control efectivo (Camisón, 2002), y por capacidades, la habilidad que tiene un grupo de recursos para desempeñar una tarea o actividad de modo integrado. Éstas permiten el despliegue coordinado de recursos para transformarlos en productos y generar valor agregado (Hitt, Ireland y Hoskisson, 1999). El proceso de pasantía nos permitió un ejercicio de potenciación al recurso humano, provisionando los recursos necesarios para que el trabajador de manera

integral desempeñe de manera óptima sus funciones al tiempo que contribuye en alcanzar los objetivos planificados por la organización.

Entonces “la Gestión humana, es una concepción integral de la organización y su entorno, el cual tiene como eje central y como principal riqueza a las personas y que por tanto, entiende que toda inversión en la mejora del conocimiento, habilidades y calidad de vida de sus colaboradores es a la vez una inversión en la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Ulrich, Dave, citado en: Vidal Vecchini, Rebeca. Es por ello que para Tempolider la gestión humana cobra gran importancia y su objetivo principal es brindar el ambiente idóneo, conocen la necesidad de capacitar el personal, generar espacios que proporcionen en el recurso humano de la empresa el deseo de crecimiento, sentido de pertenencia y proyección a mediano y largo plazo.

Tempolider cuenta con diferentes áreas, las cuales permiten un adecuado engranaje en el desarrollo de las actividades a las que se dedica, desde Selección ejecuta la actividad principal de la empresa, que es suministrar trabajadores en misión para las empresas usuarias, garantizando un proceso impecable en la elección del candidato, para que este cuente con las características necesarias para así dar cumplimiento al requerimiento satisfactoriamente, para poder hacer efectivo este proceso se pasa al área de contratación, desde allí se garantizan que el candidato quede afiliado tal como lo dicta la ley a las diferentes entidades de salud como; EPS, ARL, AFP, CCF y firma del contrato, para ser oficialmente un trabajador en misión de tempolider.

El área de gestión humana tienen como función principal velar por el recurso humano de la organización, hablamos de trabajadores en misión, con el fin de garantizar unas

condiciones óptimas para el trabajador, se realiza un proceso de inducción donde se dan a conocer las políticas de la empresa, deberes y derechos y las garantías que como trabajador tiene pertenecer a las empresa en mención, como el objetivo principal es velar por la integridad del trabajador, desde el área de salud ocupacional se contextualiza entonces sobre la importancia del autocuidado, consecuencias de no desempeñar de manera adecuada las funciones propias del cargo y la disponibilidad del profesional en S.O y la empresa para el apoyo en todos los procesos o sucesos que pudieran darse en los cuales se pueda ver afectada la integridad física y psicológica del trabajador, en busca constante de la satisfacción y bienestar del mismo.

Estos procesos permiten el cumplimiento de las metas específicas de la empresa, que es garantizar un servicio de calidad con altos niveles de satisfacción tanto en empresas usuarias como en trabajadores en misión, además de hacer alusión a la política de calidad con la cuenta por la certificación ISO 9001.

Cobra gran importancia entonces el proceso de pasantía en promover, potenciar y fortalecer el talento humano en la empresa Tempolider S.A.S, este planteamiento permitirá la obtención de objetivos a corto y largo plazo, un mejor desempeño laboral de los integrantes de la empresa, la obtención de mejores relaciones con clientes internos y externos, lo cual proporcionara el crecimiento como organización y el ofrecimiento de mejores servicios, con un mejor talento humano dentro de la organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión humana requiere una visión sistemática permanente y dinámica de la organización, para atender la demanda de personal en los diferentes frentes de trabajo que afectan la gestión de la empresa y de lo cual depende en gran medida la respuesta de ésta a sus clientes. Las organizaciones deben fundamentarse en una gestión humana integral, centrada en el conocimiento científico social, para tener claro como el sistema humano se relaciona, aprende de su propia capacidad productiva, reconoce e incrementa su conocimiento a partir del reordenamiento de las actividades propias de su sitio de trabajo.

La gestión del talento humano es la responsable de la dimensión humana en la organización, contratar personas que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo, capacitar al trabajador en las funciones propias del cargo, proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y la productividad en la organización. Así mismo es necesario dar a conocer manual de funciones, responsabilidades, velar por los intereses de la empresa y representar de manera íntegra los trabajadores.

Desde el rol de psicólogo pasante, se planifica y ejecuta un plan de trabajo, con objetivos específicos, enfocado el fortalecimiento de la Gestión Humana, promoviendo mejores condiciones para Tempolider en el manejo y proyección del talento humano, con miras al crecimiento individual y colectivo, direccionamiento, de manera que se maximice el recurso disponible en la compañía de manera que se tenga la eficiencia y efectividad esperada en los procesos laborales en Tampolider.

OBJETIVOS

General

Contribuir al Fortalecimiento en el área de Gestión Humana en Tempolider S.A.S para garantizar la efectividad en los procesos institucionales.

Específicos

Reconocer la empresa en cuanto a la cultura organizacional y dinámica laboral cotidiana.

Contribuir con la realización de procesos de selección de personal en Tempolider S.A.S.

Diseñar un instrumento de evaluación del clima laboral que permita medir la satisfacción de los trabajadores y/o las categorías que requieren atención en Tempolider SA.S.

Apoyar acciones que aporten a la salud ocupacional de los colaboradores de Tempolider con el fin de disminuir los riesgos psicosociales.

MARCO INSTITUCIONAL

La empresa Tempolider S.A.S, es una empresa que presta sus servicios a la comunidad Ibaguereña desde el año 2010. Tiene como misión, “ser una empresa de servicios temporales que suministra personal en misión cuidadosamente seleccionado y capacitado, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes; basados en el respeto, honestidad y transparencia para alcanzar crecimiento y reconocimiento a nivel y nacional y regional”.

De la misma forma, su visión se describe así: “será la empresa líder en la prestación del servicio de selección y contratación de personal de los sectores empresariales público o privado, mediante una filosofía de excelencia, comprometida con el desarrollo empresarial de nuestros clientes”. Cuenta con 27 colaboradores de planta, distribuidos en diversas regiones, en Ibagué, son 17, Neiva 1, Yopal 1, San Martín 1, Espinal 1, Ambalema 1, Lérica 1, Bogotá 3, y Barranquilla 1. En la actualidad cuenta certificación en Gestión de Calidad, ISO 9001 version 2008 por SGS, razón por la cual se ha evidenciado la necesidad de realizar un diagnóstico del clima laboral en los funcionarios que allí laboran, contribuyendo a la mejora continua en éste importante proceso.

Como objetivos de calidad se han establecido los siguientes:

1. Aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes, disminuyendo el número de reclamaciones mensuales.
2. Garantizar el suministro oportuno de los trabajadores en Misión, cumpliendo con los requerimientos del cliente.

3. Verificar la programación de capacitaciones, buscando mejorar continuamente nuestro desempeño.
4. Evaluar periódicamente el ingreso de empleados nuevos, para cumplir con los índices de rentabilidad de la empresa.

De acuerdo a la contextualización anterior, se propone como abordaje general de la propuesta, el Fortalecimiento en el área de Gestión Humana de la empresa Tempolider S. A.S

MARCO REFERENCIAL

La Gestión Humana hace parte del ámbito organizacional, busca la evolución del talento humano, recibir y dar apoyo, lograr el crecimiento y contribuir al crecimiento de otros, es por esto, que las organizaciones se constituyen en organismos vivos, es decir, unidades sociales que se unen para el logro de unos objetivos tanto instituciones como personales. Entonces el talento humano se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra, en tanto a estructura y talento humano que la compone. (Anzola, 2003).

Es necesario para toda compañía reconocer la importancia del clima organizacional y como se constituye este en los procesos de Gestión Humana, permitiendo realizar una adecuada implementación a la vez que se potencializan y se enfocan de manera adecuada en las metas de la organización.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Al respecto Seisdedos, (1996) denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

En el clima organizacional se contemplan diferentes dimensiones, las cuales permiten una identificación de los factores protectores y de riesgo dentro de una empresa, entre ellas encontramos, relaciones interpersonales: la cual permite conocer el grado de satisfacción en que los empleados se ayudan entre si y la influencia de estos comportamientos en el desarrollo de sus funciones diarias. En cuanto al estilo de dirección; se determina cuanto es el apoyo, estímulos y participación con los trabajadores al tiempo que se reconoce la aceptación del jefe en el grupo de trabajo.

En cuanto al sentido de pertenencia; se busca determinar el orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con los objetivos y programas planificados. En la categoría retribución, es aquel nivel de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. En cuanto a disponibilidad de recursos; grado en que los empleados cuentan con los recursos necesarios, información, equipos, infraestructura y el aporte requerido de otras personas y áreas para la adecuada ejecución de su trabajo.

En la dimensión estabilidad; podemos medir el nivel en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. En la categoría claridad y coherencia en la dirección; calidad y

claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. Finalmente encontramos los valores colectivos; como se perciben en el medio interno la cooperación, responsabilidad y respeto.

Cobra gran importancia entonces promover, potenciar y fortalecer el talento humano en la empresa Tempolider S.A.S, este planteamiento permitirá la obtención de objetivos a corto y largo plazo, un mejor desempeño laboral de los integrantes de la empresa, la obtención de mejores relaciones con clientes internos y externos, lo cual proporcionara el crecimiento como organización y el ofrecimiento de mejores servicios, con un mejor talento humano dentro de la organización.

METODOLOGIA

Para el proceso de pasantía se abordó desde el modelo de intervención psicosocial del empoderamiento, conocida como el proceso por medio del cual se dota a un individuo, comunidad o grupo social de un conjunto de herramientas para aumentar su fortaleza, mejorar sus capacidades y acrecentar su potencial, todo esto con el objetivo de obtener las mejores cualidades y habilidades de cada persona, en busca de un mejor desempeño y obtención de las metas específicas.

Al respecto, Rappaport (1977) destaca que en la disciplina de la Psicología Comunitaria, se exponen tres componentes primordiales que han de actuar de manera interrelacional para lograr un desarrollo adecuado de la misma, éstos son: a) Desarrollo de Recursos Humanos (procura el bienestar de las personas a fin de cubrir sus necesidades), b) La acción política (opera de forma preventiva garantizando una adecuada distribución de los recursos) y c) La ciencia social (estudio planificado de la realidad social). En lo que respecta al concepto de Potenciación, Rappaport (1987, citado por Hombrados). señala que éste es el fin último de la Psicología Comunitaria debido a que está encaminado a explicar, describir, predecir y comprender el fenómeno de interés, para de esta forma guiar el trabajo de un científico, siendo además el objetivo de intervención.

En este mismo sentido, Hombrados (1996) se refiere a la Potenciación como sentido psicológico de control personal así como a la provisión de derechos y opciones de los ciudadanos, constituyéndose como un proceso que permite a las personas y organizaciones tener un control sobre sus vidas. La implementación de este modelo de intervención nos

permite el adecuado fortalecimiento del recurso humano de Tempolider, así mismo la potenciación de las habilidades y destrezas de cada miembro de la empresa se reflejan en la obtención de metas individuales y colectivas que permiten el crecimiento de la empresa.

PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES
Reconocimiento Institucional	Comprensión de la cultura organizacional de la empresa	Reconocimiento del 90% de los procesos institucionales.
Análisis del clima laboral en los colaboradores de la Empresa.	Identificación de las características predominantes del clima laboral en la organización estableciendo acciones de mejora.	100% de empleados evaluados.
Apoyo en procesos de selección de personal y elaboración de informes.	Fortalecimiento teórico y práctico de los procesos de selección de personal tomando como base los lineamientos institucionales y los estándares de calidad establecidos.	# de procesos de selección realizados/ # de procesos de selección asignados.
Apoyo en procesos de salud ocupacional.	Reconocimiento y apropiación de los protocolos de la salud ocupacional en la empresa.	# de actividades realizadas / # de actividades propuestas
Evaluar el impacto del programa	Aplicación de un instrumento que permita reconocer los logros y hacer las respectivas recomendaciones	Promedio de valoración sobre 90 en el instrumento aplicado
Apoyo en los procesos y procedimientos de certificación de calidad ISO 9001.	Conocer y reconocer la importancia de los procesos y procedimientos para la certificación sin ninguna No conformidad.	Que en la visita del ente certificador se otorgue la certificación de calidad.
Procesos de Contratación	Ejecutar de manera óptima los	Garantizar un grado alto de

	procesos relacionados con el área de contratación, garantizando seguridad y respaldo al trabajador en misión en dicho proceso.	satisfacción a trabajadores en misión en las garantías y respaldo de su contratación.
Procesos de inducción a Trabajadores en Misión.	Brindar información al trabajador en misión que permita conocer las condiciones de trabajo y garantías brindadas por Tempolider.	Que el trabajador en misión tenga un alto grado de satisfacción con la vinculación a Tempolider y a la empresa usuaria.

IMPACTO

La presente propuesta pretende el fortalecimiento del talento humano en Tempolider, busca generar un mejor impacto en el desempeño organizacional, reconocer la importancia de la adecuada ejecución de las labores propias de cada cargo, para garantizar la eficacia y efectividad en los procesos institucionales, más que prácticas individuales se debe buscar la sinergia e interacción entre éstas y, a su vez, con el nivel estratégico y metas establecidas por la organización, razón por la cual se busca un impacto positivo durante el proceso de fortalecimiento de la gestión humana,

El desarrollo de esta propuesta pretende reconocer en la empresa la cultura organizacional y dinámica laboral cotidiana, el modelo de dirección desde el área de gestión humana y que los niveles de satisfacción del trabajador contribuyan en la obtención de las metas dispuestas a corto y largo plazo en la organización. Contribuir con los procesos de selección de personal en Tempolider aumentando el grado de satisfacción de las empresas usuarias, en busca de disminuir las reclamaciones.

Mediante la medición del clima laboral se busca reconocer las necesidades específicas de la empresa en el área de gestión humana, implementando un plan de trabajo que permita fortalecer y empoderar al recurso humano de Tempolider, para que los niveles de producción aumenten garantizando así que la política de calidad se ejecute de manera exitosa. Desde el área de salud ocupacional se apoyaran acciones que aporten al bienestar de los colaboradores de Tempolider con el fin de disminuir los riesgos psicosociales.

DESCRIPCION DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE TRABAJO

Área de Selección:

En el proceso de implementación del plan de trabajo se ejecuta el cien por ciento del proyecto, desde el área de selección, se apoyan los procesos de reclutamiento para dar cumplimiento a los diferentes requerimientos de las empresas usuarias, el apoyo en este proceso se hace difusión de la información por las diferentes plataformas como computrabajo y redes sociales con las que cuenta la empresa, se generan volantes los cuales son distribuidos por sitios estratégicos de la ciudad, en busca del reclutamiento de hojas de vida que apliquen a los perfiles requeridos.

Posteriormente se realiza el proceso de perfilar y seleccionar según especificaciones de la vacante, se realiza contacto telefónico con el candidato para realizar ofrecimiento laboral, para seguidamente citar e iniciar el proceso de entrevista y aplicación de pruebas psicológicas, referencias laborales y elaboración de informe psicológico el cual permite contextualizar a la empresa usuaria conocer si el candidato cumple con las condiciones necesarias para desempeñar el cargo, se procede a la postulación ante la empresa usuaria.

Área de Gestión Humana

Desde el área de gestión humana, se realizaron una serie de actividades que permitieron dar apoyo a las áreas de bienestar, ejecutando unas capacitaciones a los trabajadores en misión de las diferentes empresas usuarias, con el fin de reforzar factores de riesgo como consumo de sustancias alcohólicas, psicoactivas y cigarrillo. Atención y documentación de PQRS,

tanto a empresas usuarias como a trabajadores en misión, este procedimiento para conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados.

También desde gestión humana, se realiza auditoria de contratos comerciales e historias laborales, este proceso permitió poner al día documentos faltantes, al tiempo se apoya el proceso de certificación ya que en este periodo de tiempo como pasante se trabajó en los procesos relacionados con la certificación y la ejecución de estos procesos y procedimientos permitieron obtener dicha certificación de calidad ISO 9001, sin ninguna no conformidad, comprobando de manera grata que el proceso de fortalecimiento de la gestión humana permitió una adecuada potenciación de las habilidades de cada miembro de la empresa y que el trabajo en equipo dio como resultado el objetivo planteado.

Área de salud ocupacional

Se brinda apoyo en capacitaciones en cuanto a uso adecuado de elementos de protección, hábitos alimenticios adecuados, permitiendo dar cumplimiento al apoyo al sistema de seguridad en salud, se realizan desde el área en mención y desde gestión humana, inducción a trabajadores en misión, proceso que hace parte del proceso de calidad y políticas establecidas por la empresa, para garantizar una adecuada contextualización al trabajador en misión y garantizando un buen proceso en el inicio y desarrollo de sus actividades laborales.

Contratación

El proceso de contratación en Tempolider determina uno de los procesos más importantes para el cumplimiento de las necesidades de las empresas usuarias, la ejecución de este

determina el vínculo laboral y la pertenencia oficial como trabajador en misión, así mismo desde esta área se brindan las garantías relacionadas con servicios de salud y notificación de dicho ingreso al área de nómina, garantizando los derechos que la ley estipula y Tempolider garantiza a los trabajadores.

Evaluación y Análisis Clima Laboral.

Descripción del instrumento utilizado:

Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Autores: Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Propósito: identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Significación: una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 35 y la máxima es de 175. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Grupo de referencia (población destinataria): la EDCO va dirigida a funcionarios de diversos tipos de organizaciones.

Extensión: la prueba consta de 35 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems por cada dimensión.

Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (35 y 175) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

Nivel Bajo: De 35 a 85 puntos.

Promedio: De 86 a 120 puntos

Nivel alto: Puntajes entre 121 y 175.

Sub-escalas: En EDCO hay sub-escalas o dimensiones que valoran características específicas del clima organizacional como son:

Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas

Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.

Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.

El clima laboral son aquellas percepciones o situaciones que el recurso humano tiene o genera de una organización, en consecuencia de las actividades realizadas en el trabajo, por ello para el análisis del clima laboral en Tempolider S.A.S, se aplica un instrumento con la finalidad de conocer desde diferentes dimensiones el nivel de satisfacción de los trabajadores en su área de trabajo y su relación con el entorno físico, desempeño y agrado con las demás áreas que componen la organización, consiguiendo entonces conocer el clima laboral de Tempolider, así pues luego del análisis de los resultados se observa que la puntuación obtenida es 156/175, lo que indica que el clima laboral se encuentra en un nivel alto.

RESULTADOS OBTENIDOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación de la escala de clima organizacional en la Tempolider S.A.S tomando como referente las respuestas dadas por cada uno de los participantes del proceso. En ese sentido, se realizó la aplicación a 18 funcionarios y el análisis se evidencia por cada una de las 7 dimensiones evaluadas en la escala así:

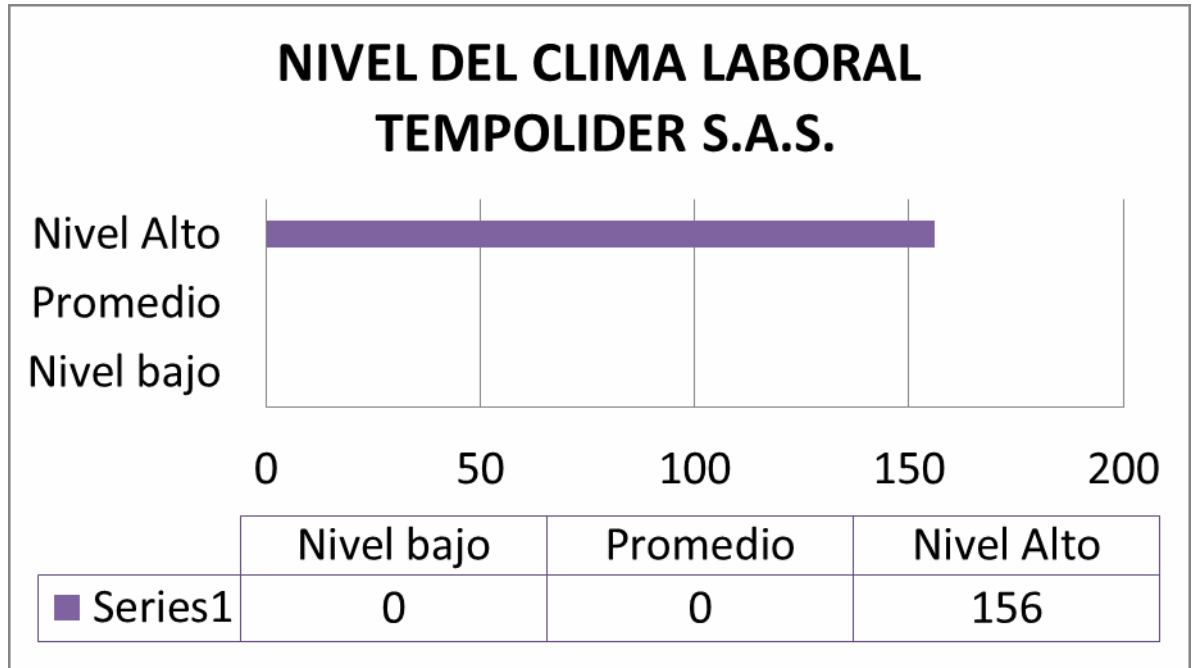
CATEGORIA	PREGUNTA	ANALISIS
Relaciones interpersonales	<p>1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones. -Siempre: 10 -Casi Siempre: 6 -Algunas Veces: 2</p> <p>2. Soy aceptado por mi grupo de Trabajo - Siempre: 11 -Casi Siempre: 6 -Algunas Veces:1</p> <p>3. Los miembros del grupo son distantes conmigo. - Algunas veces:4 -Muy pocas veces:7 -Nunca:7</p> <p>4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo. Algunas veces:1 -Muy pocas veces:8 -Nunca:9</p> <p>5. El grupo de trabajo valora mis aportes - Siempre: 8 -Casi Siempre: 8 -Algunas Veces:2</p>	<p>Esta categoría determina que las relaciones interpersonales, aceptación, colaboración entre áreas, son adecuadas, permiten observar que las relaciones son basadas en el respeto y la asertividad. De acuerdo con el resultado que se observa.</p>
Estilo de dirección	<p>6. Mi Jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo. - Siempre: 14 -Casi Siempre: 3 -Algunas Veces:1</p> <p>7. Mi jefe es mal educado. -Siempre:1</p>	<p>En cuanto a la dirección se evidencia de manera significativa, el grado en que el líder apoya, estimula y da participación a sus colaboradores. Las personas perciben que el estilo de dirección es adecuada.</p>

	<p>-Algunas veces:1 -Muy pocas veces:1 -Nunca:15</p> <p>8. Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo. - Siempre: 6 -Casi Siempre: 12</p> <p>9. Las decisiones impartidas por el Jefe son arbitrarias. -Siempre:3 Algunas veces:2 -Muy pocas veces:3 -Nunca:10</p> <p>10. El Jefe desconfía del grupo de trabajo. -Algunas veces:2 -Muy pocas veces:3 -Nunca:13</p>	
Sentido de pertenencia	<p>11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa. - Siempre: 14 -Casi Siempre: 4</p> <p>12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades. -Casi Siempre: 7 -Muy pocas veces:11</p> <p>13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial. - Siempre: 9 -Casi Siempre: 9</p> <p>14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa. -Algunas veces:4 -Muy pocas veces:15</p> <p>15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes. -Casi Siempre:1 -Muy pocas veces:4 -Nunca:13</p>	<p>Se evidencia un alto grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa con sentimientos de compromiso y responsabilidad. En cuanto al sentido de pertenencia se observa una prevalencia alta.</p>
Retribución:	<p>16. Realmente me interesa el futuro de la empresa. - Siempre: 16 -Casi Siempre: 2</p> <p>17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo. - Siempre: 14 -Casi Siempre: 4</p> <p>18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa. -Nunca: 18</p>	<p>Los colaboradores sienten interés por el futuro de la empresa, realizan una adecuada difusión y promoción, sin embargo perciben la retribución en un nivel medio.</p>

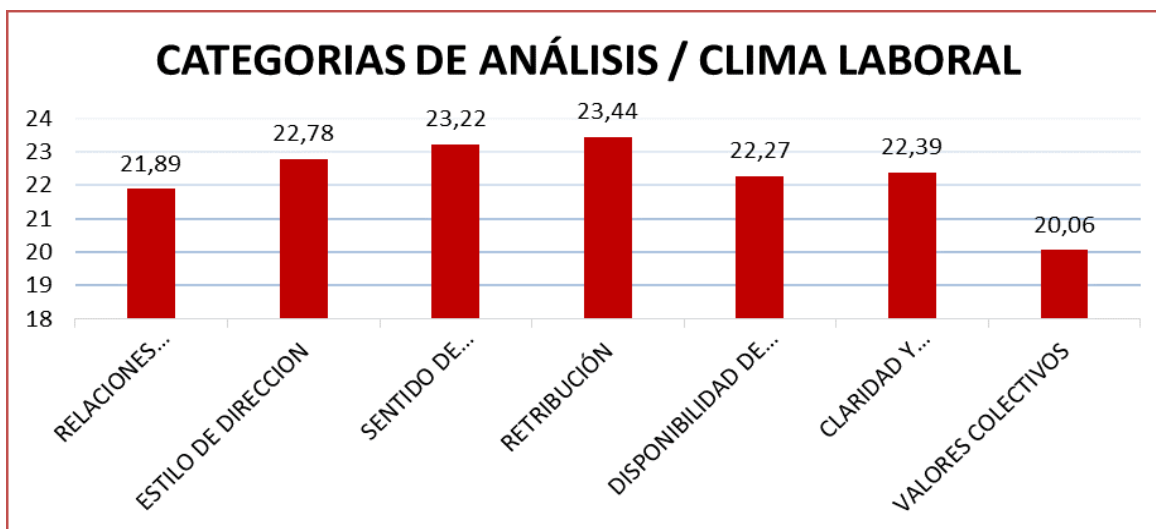
	<p>19. Sin remuneración no trabajo horas extras. - Siempre: 1 -Casi Siempre: 1 -Muy pocas veces: 1 -Nunca: 10</p> <p>20. Sería más feliz en otra empresa. Algunas veces: 3 -Muy pocas veces: 4 -Nunca: 11</p>	
Disponibilidad de recursos	<p>21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo. - Siempre: 11 -Casi Siempre: 7</p> <p>22. El ambiente físico de mi trabajo es el adecuado. - Siempre: 10 -Casi Siempre: 8</p> <p>23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo. -Casi Siempre: 2 -Algunas veces: 3 -Muy pocas veces: 2 -Nunca: 11</p> <p>24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo. -Casi Siempre: 1 -Muy pocas veces: 4 -Nunca: 13</p> <p>25. La iluminación del área de trabajo es deficiente. -Casi Siempre: 1 -Algunas veces: 1 -Muy pocas veces: 5 -Nunca: 11</p>	<p>En esta gráfica anterior se aprecia que los empleados cuentan con los recursos físicos necesarios para el desarrollo de las actividades propias del trabajo, el acceso a la información sin ninguna restricción. De acuerdo con el resultado se observa que la población dispone de los recursos necesarios para su trabajo.</p>
Claridad y coherencia en la dirección	<p>26. Entiendo de manera clara las metas de la empresa. - Siempre: 16 -Casi Siempre: 2</p> <p>27. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas. - Siempre: 10 -Casi Siempre: 7 -Algunas veces: 1</p> <p>28. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.</p> <p>29. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa. -Casi Siempre: 2 -Algunas veces: 3</p>	<p>Los colaboradores identifican la claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas. De acuerdo con el resultado se observa que la población percibe la claridad y coherencia en la dirección.</p>

	<p>-Muy pocas veces:4 -Nunca:9</p> <p>30. Las metas de la empresa son poco entendibles. - Siempre:3 -Casi Siempre:1 -Algunas veces:3 -Muy pocas veces:3 -Nunca: 8</p>	
Valores colectivos	<p>31. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno. -Algunas veces:1 -Muy pocas veces:5 -Nunca:12</p> <p>32. Las otras dependencias responde bien a mis necesidades laborales. - Siempre:10 -Casi Siempre:4 -Algunas veces:4</p> <p>33. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente. - Siempre:9 -Casi Siempre:6 -Algunas veces:3</p> <p>34. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidos en culpar a otros. - Siempre:9 -Casi Siempre:7 -Algunas veces:2</p> <p>35. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras. -Siempre:3 -Casi Siempre:6 -Algunas veces:5 -Muy pocas veces:4 -Nunca: 1</p>	<p>En el equipo de trabajo hay cooperación, respeto y responsabilidad, teniendo en cuenta que hay un grupo de ellos que no están conformes con diferentes situaciones que se presentan. El resultado se observa que la población perciben los valores colectivos un poco dispersos.</p>

RESULTADO GENERAL NIVEL DE CLIMA LABORAL TEMPOLIDER S.A.S.



En el gráfico anterior se observa el análisis general de los resultados obtenidos en la medición del clima laboral en Tempolider, la puntuación arrojada fue 156/175 lo que determina que el clima laboral se encuentra en un nivel alto.

RESULTADO POR CATEGORÍA TEMPOLIDER S.A.S.

El gráfico nos muestra el análisis general de las diferentes categorías evaluadas en el clima laboral de Tempolider S.A.S, evidenciando que el clima se encuentra en un nivel alto, ya que las puntuaciones están en el rango de 21 a 25.

ANALISIS

La gestión humana encargada de garantizar que los procesos de la organización estén enfocados en el crecimiento del recurso humano, promoviendo que desde el desarrollo de las funciones propias de cada cargo la potenciación de habilidades y destrezas generen bienestar físico y emocional, al trabajador. De manera que cobra importancia dentro de las organizaciones la gestión humana y las áreas que la componen, una de ellas el clima organización, el cual luego de la medición y el análisis del clima laboral en Tempolider y Tomando como soporte los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, para el análisis de la percepción de los funcionarios frente al clima organizacional, se puede evidenciar que existe una percepción compartida por los miembros de la organización acerca de los procesos ejecutados en Tempolider y en las cuales jugaron un papel importante en los factores analizados tales como las relaciones que se pueden presentar entre las personas que conforman el equipo de trabajo, el trato y estilos de dirección y liderazgo que se evidencian en las diferentes áreas, la relación entre compañeros entre otros.

Se observa que las dimensiones valoradas, son percibidas positivamente lo que refiere que la percepción del clima organización es bueno y percibido de manera positiva en los miembros de la empresa, los elementos que conforman el clima organizacional y que fueron evaluados a través de este proceso influyen en el comportamiento personal y laboral y tienen repercusiones directas en las actitudes manifiestas por los empleados, toda vez que el clima organizacional es una variable que media los factores del comportamiento individual y colectivo.

Mediante este proceso se logró reconocer los factores protectores y de riesgo a lo referente con el recurso humano de Tempolider, así mismo un proceso de fortalecimiento en gestión humana para promover y garantizar un adecuado y prolongado bienestar a los miembros de la empresa, siendo necesario el apoyo en las diferentes áreas quienes cobran gran importancia en los diferentes procesos y metas planificados por la empresa.

DISCUSIÓN

Haciendo referencia a la gestión humana la cual busca la evolución del talento humano, recibir y dar apoyo, lograr el crecimiento y contribuir al crecimiento de otros, es por esto, que las organizaciones se constituyen en organismos vivos, es decir, unidades sociales que se unen para el logro de unos objetivos tanto instituciones como personales (Anzola, 2003). Entonces desde las diferentes áreas que enmarca este concepto vale la pena resaltar el clima organizacional y como este dentro la organización puede generar repercusiones en el comportamiento laboral y puede evidenciar una variable entre la conducta y actitud personal de los colaboradores.

Cobra importancia entonces la gestión humana en los diferentes procesos de Tempolider ya que las necesidades de crecimiento constante y cumplimiento de las políticas de calidad establecidas, generan necesidad de cambio, promoviendo entonces que todas las áreas se desenvuelvan de la mejor manera promoviendo la evolución constante en los miembros de la organización de manera que el clima organizacional siempre sea el mejor.

En ese sentido, autores como Toro, F (2006), mencionan al referirse al clima laboral, que es el conjunto de precepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa. Dichas percepciones, que en lo cotidiano empiezan a definir el ambiente o entorno laboral están directamente relacionadas con el nivel de motivación de los colaboradores y su desempeño, lo que se refleja en la calidad institucional.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo del proceso de pasantía a través del cual se buscó analizar la percepción de los funcionarios frente al clima organizacional en Tempolider Ibagué, es posible evidenciar cómo los factores internos y externos de una organización influyen directamente en el ambiente de trabajo y por ende en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de las instituciones.

Entonces cobra importancia medir y evaluar constantemente mediante herramientas específicas el grado de satisfacción de los colaboradores de las empresas con el fin de intervenir directamente las posibles deficiencias presentes en el desarrollo de las actividades propias del puesto de trabajo, con el fin de garantizar un estado satisfactorio tanto en lo personal como en lo referente con los procesos y metas de la organización.

La experiencia de trabajar en el fortalecimiento de la gestión humana en Tempolider, en el proceso de pasantía, genera enriquecimiento y satisfacción de poder contribuir de manera positiva en las diferentes áreas de la organización y conocer como influyo en el mejoramiento de los diferentes procesos llevados a cabo y el grado de mejoramiento en el comportamiento del recurso humano.

REFERENCIAS

- Tempolider S.A.S (2016) Misión, visión, cobertura. Tomado de:
<http://www.tempolider.com.co/>
- Hernández, N. (2014) Teoría de la gestión del conocimiento. GestioPolis. Tomado de:
<http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Peiró, J. M. (1995). Psicología de la organización (Vol. 2). Madrid: Toran S.A.
- Andrade, S (2005). Cambio, organización y entorno. Cuarta Edición. Editorial, Mc. Graw Hill. Interamericana de México.
- Malvicino, S. (2006) Gestión del conocimiento y desarrollo del capital humano. GestioPolis. Tomado de: <http://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-desarrollo-del-capital-humano/>
- Stephen, P (2004). Comportamiento organizacional 8ª edición. Prentice Hall. México.
- Álvarez Giraldo, C M; Naranjo Valencia, J C; Calderón Hernández, G; (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. Cuadernos de Administración, 19() 225-254. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503210>
- Mujica de González, M; Pérez de Maldonado, I; (2007). GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: UNA ACCIÓN DESEABLE EN LA UNIVERSIDAD. Laurus, 13() 290-304. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111485014>
- Mazabel, C (200). Recursos Humanos: Centro de Investigaciones. Lima, Perú.
- Romero, D. y Leal, J. (1990). Medición de clima laboral en una empresa privada colombiana. Manuscrito no publicado. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

APENDICES

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La Escala de Clima Organizacional (EDCO), diseñada por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (2005), es una prueba que consta de treinta y cinco (35) ítems administrados en un tiempo máximo de cuarenta (40) minutos, dirigida a funcionarios de una organización.

Objetivo

Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización relacionada con el ambiente laboral. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Instrucciones

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 35 afirmaciones, a través de las cuales se busca medir el clima organizacional en la institución donde usted labora.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente

Ejemplo:

ITEM	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Soy autónomo de las decisiones en mi trabajo	X				

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

- 1) La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

- 2) Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.
- 3) Llenar todos los datos solicitados en el siguiente cuadro.

Información General

FECHA _____	EDAD _____	SEXO M _____ F _____
EMPRESA _____		
PROFESIÓN _____	TIPO CONTRATO _____	
TIEMPO EN EL CARGO _____	AREA _____	

TEM	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.					
2. Soy aceptado por mi grupo de Trabajo.					
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo.					
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo.					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes.					
6. Mi Jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7. Mi jefe es mal educado.					

8. Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9. Las decisiones impartidas por el Jefe son arbitrarias.					
10. El Jefe desconfía del grupo de trabajo.					
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.					
12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.					
13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.					
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.					
16. Realmente me interesa el futuro de la empresa.					
17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.					
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.					
19. Sin remuneración no trabajo horas extras.					
20. Sería más feliz en otra empresa.					
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22. El ambiente físico de mi trabajo es el adecuado.					
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26. Entiendo de manera clara las metas de la empresa.					

27. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.					
28. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
29. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.					
30. Las metas de la empresa son poco entendibles.					
31. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
32. Las otras dependencias responde bien a mis necesidades laborales					
33. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.					
34. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidos en culpar a otros					
35. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

