

FASE 6 - CONSTRUIR Y CONSOLIDAR EL PROYECTO DE GRADO.

**PROPUESTA MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA CREACIÓN DE UN
ÁREA DE TALENTO HUMANO Y SU PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL**

GRUPO 101007_54

FABER MONTOYA Código: 71373097

JUAN CARLOS VALLEJO Código: 71699818

LUIS EMIGDIO ESCOBAR VILLEGAS Código: 70466111

MARIA ALEXANDRA CASTAÑO SANTA Código: 43781092

MILENA JARAMILLO Código: 66784472

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
DE NEGOCIOS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
– OPCIÓN DE GRADO
PROGRAMA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MEDELLIN - ANTIOQUIA
NOVIEMBRE, 2017**

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
Capítulo 1	6
1. El problema.....	6
1.1 Antecedentes Del Problema.....	7
1.2 Planteamiento Del Problema	9
1.3 Objetivos.....	11
1.4 Justificación De La Investigación.....	12
Capítulo 2.....	14
2. Marco teórico.....	14
Capítulo 3.....	32
3. Método de la investigación.....	32
3.1 Población Y Muestra	34
3.2 Fuentes De Información	34
3.3 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	34
Capítulo 4.....	37
4. Presentación De Resultados.....	37
4.2 Análisis De Resultados.....	51
Capítulo 5.....	52

1.....	52
5. Resumen de hallazgos.	52
5.2 Formulación de recomendaciones:.....	57
5.3 Propuesta	58
Misión organizacional.....	58
Visión organizacional	58
Objetivos organizacionales	58
Principios	59
Organigrama	60
5.3.1 Políticas Del Área De Talento Humano.....	61
Políticas de integración de recursos humanos:	61
Políticas de evaluación de recursos humanos:	62
Política de retención de los recursos humanos:	62
Políticas de desarrollo de recursos humanos:	63
Políticas de evaluación de recursos humanos:	63
Proceso de ingreso a la empresa	63
5.3.2 Evaluación De Desempeño	64
5.3.3 Capacitación Y Desarrollo De Personal	70
5.3.4 Inducción Del Personal	79
5.3.5 Plan de incentivos, recreación y mejoramiento del entorno laboral.	85

5.3.6	Recursos	85
5.3.7	Cronograma de actividades. Diagrama de Gantt	86
	Referencias Bibliográficas	89

Introducción

En la actualidad las empresas deben enfocar sus mejores esfuerzos en el bienestar de los empleados ya que el recurso humano es el que hace posible su normal funcionamiento; desde esta perspectiva, si una empresa quiere permanecer y destacarse en su gremio deberá implementar de forma excelente los modelos de salud ocupacional, garantizando el bienestar de sus trabajadores para que esto se refleje en mayor productividad y competitividad.

El presente trabajo muestra el proceso, resultados y propuesta de mejoramiento que surge de la investigación realizada en la empresa Mundo Homeopático en relación con el tema de la salud ocupacional. En dicha empresa se pudo realizar investigación con fuentes primarias y secundarias a través de encuestas y búsqueda de información.

Se pretende que este trabajo sea un referente del tema de salud ocupacional y recursos humanos que ayude a determinar la gran importancia que éstos tienen en las empresas de hoy, en especial teniendo en cuenta las nuevas exigencias legales de Colombia en este aspecto.

Capítulo 1

1. El problema

En este capítulo se aborda el principal problema de la organización en estudio la cual es la empresa Mundo Homeopático, detectamos que su problema principal es la falta de implementación de un departamento de recursos humanos y el cumplimiento con la ley 1562 de 2012 en Colombia que regula la seguridad y salud en el trabajo, esta ley nos da los conceptos que se deben tener en cuenta para llevar bien un programa de salud ocupacional y el sistema general de riesgos laborales. Después surge el decreto 1443 y este se encuentra unificado en el decreto 1072 de 2015 dando a conocer el nuevo sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Este decreto obliga a todas las organizaciones colombianas a implementar el sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional, por esto debemos crear un departamento de recursos humanos de manera organizada y completa, así la organización puede trabajar por el bienestar de los empleados y el mejoramiento de la organización en general.

La empresa Mundo Homeopático es una empresa Antioqueña dedicada a la elaboración de medicamentos homeopáticos oficinales y magistrales; su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín. Según la estructura operativa para el funcionamiento de la empresa, se tienen definidos cargos para cada función, pero no cuenta con manuales para cada uno de los procesos, procedimientos a la ejecución de cada actividad según los procesos de calidad y producción, al igual que la selección y acompañamiento del personal. Durante el desarrollo del proyecto, se detectó que la creación de un área de Talento Humano, permitirá mejorar el diseño de estrategias favoreciendo a la empresa Mundo Homeopático en un ascenso continuo en sus procesos de selección, formación y seguimiento a la calidad laboral. Ante la revisión se encontró, que también es necesario implementar un proceso que dirija las diferentes actividades que

buscan que las empresas sean reconocidas por la implementación de buenas prácticas bajo un Sistema de Gestión y Seguridad Laboral, como la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y como propósito siempre está el bienestar de los colaboradores internos, que ayudan a la empresa a cumplir los objetivos estratégicos a través de la elaboración de productos confiables acordes a la legislación vigente.

Esta implementación adicional que hoy exige la normatividad en Colombia para las empresas, de ajustar el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, se realizará a través de un colaborador externo, el cual se encuentra revisando el inicio de la seguridad de los procesos y los empleados de la empresa para presentar las cifras y el nuevo rumbo que permitirá a la empresa a mejorar continuamente sus sistemas de protección sobre la producción y la de sus colaboradores internos.

1.1 Antecedentes Del Problema

La empresa Mundo Homeopático es una organización en crecimiento y no había visto la necesidad de crear el departamento de talento humano. La empresa está dedicada a la elaboración de medicamentos homeopáticos, está ubicada en la ciudad de Medellín y cuenta con veinte (20) trabajadores; pese a que la compañía no cuenta con un área de recursos humanos definida en su estructura organizacional, algunos de los procesos referentes a ella se dan dentro de una organización de trabajo por funciones; así mismo, otros aspectos se evidencian en lo cotidiano aunque no estén descritos en un manual, por ejemplo, la cultura organizacional no está definida bajo políticas ni enmarcadas bajo una estrategia del plan de gestión gerencial, sin embargo, los valores que más se destacan son el respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo y la honestidad. Por su parte, las actividades de los procesos del área de gestión de talento humano

son establecidos en los niveles gerenciales con el objeto del cumplimiento de la normativa colombiana, como lo dispone el Decreto 1443 de 2014 con el que se dan las pautas necesarias para la articulación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en las organizaciones de carácter público y privado. Estas actividades constan como la conformación del Vigía de Seguridad y Salud en el trabajo, que son los gestores de la información suministrada por la alta gerencia sobre las estrategias de SST. No obstante, estas actividades se constituyen desde el formalismo y se realizan bajo una lógica del cumplimiento de la ley, no sin tener un beneficio o articular todo un modelo integral que además aporte valor agregado a los trabajadores. A medida que se hondaba en la creación del área de RRHH, se encontró que también era necesario revisar la implantación de una estructura o proceso adicional que permitiera tener un control sobre las condiciones de seguridad y bienestar de cada empleado. Los programas de Salud Ocupacional y de Seguridad en el Trabajo, se ha venido reglamentando en el pasar de los años, y según el nuevo decreto 052 del 12 de 2017 del Ministerio del Trabajo, se da a conocer que todas las empresas deben de tener un programa de salud ocupacional ajustado a la normatividad e implementada por la ISO 18000; donde Mundo Homeopático debe comenzar a verificar y registrar que los diferentes procesos cumplan con esas condiciones básicas para el funcionamiento y desarrollo de las actividades en función de lo que plantea el SG-SST (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).

En este capítulo se aborda el tema de la Salud mental de los miembros de la empresa, como un factor importante de resaltar en el proceso de la Salud Ocupacional de cada uno de sus miembros. La empresa debe relacionar directamente las competencias con un problema, sino que se debe tener claro cuáles son las competencias que debe tener un empleado a la hora de identificar una profesión, por ejemplo, si una persona no está dispuesta a la atención del cliente o

a el traslado a otra sede se podría determinar que no es apta para el cargo. Pero si este razonamiento se hace luego de la contratación o luego de ser asignada una tarea al empleado entonces habrá una contradicción con lo que se debe hacer como empleado y lo que el aspirante realmente piensa hacer, pero este no es el acabose, sino que es posible asimilar que el empleado pueda ser reubicado a un área diferente a la atención al cliente, En este último caso el problema sería la identificación no sólo de las competencias a la hora de contratar sino las competencias que se tienen luego de la contratación. De esta manera se puede llegar a abordar la salud ocupacional, puesto que sin una delimitación de las competencias se tendrían los problemas derivados de lo psicolaboral, ya sea porque no se siente bien en el trabajo o hay indisposición a realizar las tareas que se le encomiendan, etc.

1.2 Planteamiento Del Problema

El problema radica en no tener un departamento de recursos humanos organizado, es por esto que no se realizan procesos de vital importancia para el buen funcionamiento de la empresa y su productividad tal como la evaluación del personal para ser vinculado a la empresa, pues de esto depende que se contrate personal con el perfil adecuado y con las competencias laborales necesarias para el desarrollo de su actividad, pudiendo establecer el perfil laboral y personal de los nuevos empleados. También el proceso organizado para la capacitación de los empleados, un proceso de evaluación de desempeño, la inclusión de estímulos y en general las condiciones de trabajo, además esto lleva al incumplimiento de lo exigido por la ley actualmente. En la empresa Mundo Homeopático, la falta de un departamento de Talento Humano, ha ocasionado que las actividades que dependen de éste estén siendo ejecutadas por diferentes dependencias que no conocen un procedimiento establecido. La selección y contratación de personal es el pilar

fundamental para el buen desarrollo organizacional ya que contribuye a la obtención de objetivos propuestos tales como mantener un ambiente laboral y una cultura organizacional enfocada en las necesidades del personal; el no contar con personal plenamente idóneo para la realización de la labor asignada no repercute solamente en la baja productividad sino también en las posibles consecuencias en la salud de los colaboradores (accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, incidentes). Hoy día las organizaciones han presentado gran demanda de ajustes sobre los controles y procesos para el funcionamiento de su organización, al igual acuerdos de valor fundamental en la normatividad para ejecutar sus acciones como empresa y el cuidado de sus empleados; lo anterior ha permitido que muchas empresas alcancen el éxito esperado contribuyendo a la par al bienestar de los empleados y sus objetivos organizacionales. A raíz de los nuevos cambios en la normatividad, Mundo Homeopático se ve en la necesidad de implementar un programa de salud ocupacional, ajustado a las necesidades de la compañía según los riesgos de cada proceso. La empresa como tal cumple con los requisitos para la producción y funcionamiento bajo la normatividad y seguridad; pero ahora deberá ser más estricta con todos sus procesos debido a que la inspección y vigilancia de éstos pasará de manos a la Dirección Seccional de Salud Antioquia a manos del INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos).

La empresa Mundo Homeopático, desde esta nueva necesidad, le apunta a la ejecución de programas que favorezcan las condiciones laborales actuales, previniendo las enfermedades profesionales y la accidentalidad laboral, buscando prevenir demandas, procesos de rehabilitación e indemnizaciones, con la implementación de nuevas políticas, ajustando los programas de salud ocupacional, responsabilizando a sus directivos para planear, estructurar,

ejecutar y controlar todas las actividades necesarias para que los empleados y el ambiente físico de la empresa cumplan con la seguridad y dinámica que hoy exige el ministerio de trabajo.

Surge entonces, la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles serán las actividades necesarias para que los empleados y el ambiente físico de la empresa cumplan con la seguridad y dinámica que hoy exige el ministerio de trabajo, teniendo en cuenta la búsqueda de la mejor estrategia para la implementación de un programa de Salud Ocupacional que mejore las condiciones de trabajo actuales?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la pertinencia de la creación del departamento de recursos humanos y del modelo de procesos de salud ocupacional con énfasis en gestión del conocimiento en la empresa Mundo Homeopático, que le permita a la misma el mejoramiento de su productividad y competitividad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir de qué manera se realizan actualmente en Mundo Homeopático los procesos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, incentivos y demás requerimientos que tiene el personal de acuerdo con la legislación vigente
- Identificar cuáles son los conocimientos y aptitudes que requiere Mundo Homeopático en el personal que desea vincular.

- Determinar la importancia que puede tener para Mundo Homeopático la creación del departamento de recursos humanos.
- Establecer cuál es la percepción que tienen los empleados de Mundo Homeopático sobre el ambiente laboral y las condiciones de trabajo
- Realizar un diagnóstico sobre el conocimiento que tienen los empleados de Mundo Homeopático acerca de los programas de salud ocupacional
- Identificar de qué manera funciona el programa de salud ocupacional en la empresa Mundo Homeopático.
- Identificar cuáles son las necesidades básicas que tiene la empresa en relación con la seguridad en el trabajo.

1.4 Justificación De La Investigación

La calidad en la ejecución de la labor en una empresa, depende directamente de la calidad con que viva cada empleado su puesto de trabajo, el acompañamiento y el crecimiento de su talento en función de cada proceso laboral, por lo cual Mundo Homeopático busca garantizar desde el punto de vista de la salud ocupacional la seguridad de sus colaboradores, a través de la estructuración del área y del programa y plan a desarrollar. La implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con todos sus parámetros, que además de permitir detectar las deficiencias de la empresa nos permita cumplir con la legislación actual al respecto. La aplicación de las políticas de seguridad y salud ocupacional, permiten en la medida de lo posible optimizar las diferentes condiciones laborales al éxito de vida de cada empleado y el rendimiento de su labor, mejorando los niveles del conocimiento sobre el autocuidado y capitalizando el servicio de cada cargo. Las capacitaciones y aplicación de políticas y

reglamentos del cuidado de la salud en general, permite tener un mejor control y seguimiento sobre los posibles riesgos que se puedan presentar en la empresa Mundo Homeopático, como las enfermedades profesionales, los cambios a los estados de ánimo, control sobre los ausentismo y la misma disminución de la productividad. Es evidente que con los resultados de este estudio, la empresa va a tener criterios de evaluación y diagnóstico reales para tomar decisiones de mejora continua en su modelo estratégico integral de los programas de Salud ocupacional de la organización. La calidad en la ejecución de la labor en una empresa, depende directamente de la calidad con que viva cada empleado su puesto de trabajo, el acompañamiento y el crecimiento de su talento en función de cada proceso laboral. Las empresas hoy día buscan un desarrollo del factor humano lo cual es fundamental para el éxito en el rendimiento, porque capitalizan la labor a través de la prevención, seguimiento y control en la salud ocupacional, generando compromisos como por ejemplo la creación de programas de seguridad y salud en el trabajo.

La aplicación de un programa de seguridad y salud en el trabajo trae un beneficio de doble vía, porque permite administrar y optimizar procesos operacionales que por momentos absorben tiempos a las empresas y desgastes físicos a los empleados, por lo que una vez fusionados las actividades habituales con los temas de calidad y bienestar laboral, lo siguiente en el camino es planificar y ejecutar de forma eficiente las actividades del cliente interno y externo, procurando siempre contar con un lugar seguro y sano en la empresa.. Los programas que integran la Gestión de Recursos Humanos deben responder a la satisfacción de necesidades tanto organizacionales como individuales de los miembros de la organización fomentando el desarrollo de competencias laborales que permitan incrementar el valor del capital intangible de la organización.

Capítulo 2

2. Marco teórico

Hoy día se presenta una nueva dimensión estratégica en las empresas, por lo que las competencias laborales en relación con el entorno empresarial, buscan gestionar el desarrollo de las relaciones, la iniciativa y obtención de resultados económicos, partiendo de las competencias en aplicación de la visión estratégica, sumado la seguridad y salud en el trabajo y los ajustes sobre cumplir con los lineamientos básicos del Sistema de Gestión.

Como se menciona en el artículo "La Nueva Dimensión Humana en la Organización", nuestra economía viene presentando cambios, pero por otro lado los comportamientos organizacionales también han tenido que replantear en estos nuevos tiempos la relación sobre la dimensión humana y su importancia en las organizaciones, como aspecto humano, competitivo y técnico. Se busca que los procesos y las actividades circulen en calidad de todo el sistema en conjunto y continuidad para formar equipos comprometidos y competitivos en pro de la existencia de la organización y la calidad de vida de los colaboradores. Por lo cual todas las áreas o procesos son de apoyo continuo; desde la contratación del personal siempre se debe contemplar todos los factores críticos y los factores leves que dadas las experiencias y los perfiles que son fundamentales al desarrollo de actividades al igual que la experiencia. Desde la visión estratégica, la formación y entrenamiento debe ser concebida como la inversión a la gestión continua y operativa para la producción y rentabilidad de las empresas, los conocimientos son vinculados a las capacidades de gestionar el capital humano. Desde la motivación y los perfiles de altos directivos, se debe tener en cuenta la modificación de la ejecución como empresa tradicional, porque la visión de los negocios va en el cuidado individual y grupal, la calidad de un trabajo en equipo alienta el cumplimiento de las visiones de la empresa

bajo la llamada Inteligencia Colectiva. Desde la cultura Corporativa se impulsan las experiencias, creencias y normas compartidas que son filosofía en el desarrollo de las actividades de la organización, bajo la actualización de las conductas y políticas, las empresas hacen efectivos los objetivos y generan compromisos y respaldo de los colaboradores de la empresa. Desde la aplicación de las 5 "S", como sinónimo de una buena ética laboral, permite generar disciplina en el lugar de trabajo para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos, y el esfuerzo por el cuidado individual de los colaboradores. ⁽¹⁾

El ministerio de Educación en su documento Articulación de la Educación con el Mundo Productivo, resaltan la importancia de desarrollar las competencias laborales desde la educación, dado que Las organizaciones productivas han experimentado sustanciales cambios, originados por la competitividad exigida en los mercados globales y en el rápido avance de la tecnología. Las aplicaciones de las nuevas formas de dirección con el apoyo de las Áreas de Talento Humano y Capital Humano, busca que estas áreas soporte encaminen a sus colaboradores internos a trabajar en Redes de equipos que usan abiertamente las nuevas tecnologías y se incorporan en los procesos flexibles que exigen para el servicio al cliente. ^(1,1)

El área de Talento Humano, algunas empresas lo tienen centrado únicamente en procedimientos tradicionales de selección, formación y seguimiento a las actividades. Este proceso tiene un gran alcance, se podría decir que impacta casi el 100% de las actividades en las diferentes áreas o procesos, permitiendo aplicar controles a nivel del personal, procedimientos contables, transaccionales, operacionales y de registro.

Un área de Talento Humano identifica fortalezas de los equipos de trabajo y las relaciones cotidianas, la recursividad, el fortalecimiento de los procesos dados los cambios o ajustes en la

selección y capacitación del personal, y en bienestar la tendencia a ser incluyentes con todos los trabajadores independientemente de su forma de vinculación. ^(1,2)

Para la empresa Mundo Homeopático, dentro de sus prácticas actuales debe incluir a nivel de directivos y el resto de la estructura organizativa, la integración de los procesos en un registro, control y medición sobre el conocimiento de los procesos de la empresa; La licenciada en Educación Caridad Arosemena, opina que la capacitación empresarial potencia el talento humano, sin minimizar la importancia de cada actividad o cargo, la capacitación permanente es crucial (1,3). Lo cual, desde un área de Talento Humano es determinante porque potencia la capacitada para desarrollar el conocimiento, los valores organizacionales, las habilidades y la opción innovadora, que hoy es un proceso intangible.

Durante la investigación y propuesta para la creación de un área de recursos humanos para la empresa Mundo Homeopático, se encontraron algunas recomendaciones para cumplir con necesidades básicas dentro de la empresa, donde algunas funciones se encontraban realizando dentro de todos los departamentos o áreas allí vigentes, que dentro de la propuesta actual son necesario implementar como requerimiento funcional:

- Sistema de evaluación de personal, pruebas psicotécnicas y evaluación de perfil.
- Exámenes médicos requeridos de ingreso y egreso.
- Entrenamiento, capacitación y formación, antes, durante y después del ingreso del personal.
- Programa de incentivos a los empleados.

Es de gran importancia para las empresas contar con un proceso de selección de personal, lo cual tiene como objetivo evaluar características y circunstancias de los candidatos disminuyendo el ratio de rotación en las empresas. ^(1,4)

Las empresas dan cumplimiento a la Resolución 2346 de 2007, la Resolución 1918 de 2009 y el Decreto 1443 de 2014 para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), enviando a sus trabajadores a realizar los exámenes médicos ocupacionales, los cuales permiten a las empresas obtener un diagnóstico de salud de su población trabajadora, brindando acompañamiento para la promoción y prevención de la salud de sus empleados. ^(1,5)

La construcción de planes de inducción, formación y el entrenamiento de cada cargo es de vital importancia, porque permite que las empresas tengan un mejoramiento en la salud en el trabajo y la productividad, donde la efectividad de las acciones de cada colaborador depende de llevar a cabo correctamente la ejecución de los programas de inducción. ^(1,6)

La empresa debe organizar al interior Sistemas de Estímulos para motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados, por lo que deben implementar programas de Bienestar Social que ofrezcan servicios de carácter deportivo, recreativo y vacacionales, artísticos y culturales, así como la promoción y prevención de la salud y capacitación, esto está señalado en el Decreto Ley 1567 de 1998 y el Decreto 1083 de 2015. ^(1,7)

Los diferentes procesos y su comportamiento presentan a la empresa necesidades de medir índice de desarrollo de los equipos colaborativos, lo cual resalta las habilidades mediáticas y el liderazgo marcado por cada área o proceso dentro de la empresa, presentando así los puntos anteriores como necesidades para continuar con la adecuada orientación a los resultados.

Los indicadores que presentara la adecuación de los requerimientos encontrados como "oportunidades", permitirán identificar cada empleado y su perfil, igualmente presenta cual es el porcentaje de la calificación de cada empleado en cuanto a la capacitación, dando así oportunidades promocionales dentro de las vacantes con los empleados internos. Una implacable ejecución, permite alcanzar una adecuada medición en cuanto la cultura y la satisfacción por los beneficios y oportunidades a nivel profesional, dando un grado de tranquilidad y orgullo porque se encuentran definidos y comprenden la ejecución en cada nivel de la empresa, dando claridad a los objetivos para la toma de decisiones según la experiencia y conocimiento.

Con la creación de un área de RRHH, se generan grandes retos, los cuales llevarían a la implantación de una estructura que se adapte a los departamentos o procesos que hoy son puestos claves en la empresa "Mundo Homeopático", permitiendo dar un cambio estructural y cultural, al igual el ajuste sobre la implementación de un sistema de "Salud Ocupacional", que facilite la toma de decisiones en procesos operativos que hoy están distribuidos sin control y seguimiento a necesidades que posean las personas y/o equipos, que en su proceso ejecutado de forma tradicional, ha disminuido el alcance de los objetivos estratégicos de la empresa. Como lo menciona Fabiola Ma. Betancur G. y Clara Inés Vanegas R. los principales elementos que conforman los sistemas de seguridad y salud ocupacional parten de los parámetros establecidos por el ICONTEC, en la norma NTC – OHSAS 18001; parámetros que buscan mejorar las condiciones de salud y seguridad de la empresa a partir de una política de salud ocupacional que incluya los objetivos clave que deben guía a los equipos de trabajo para alcanzar los resultados en materia de mejoramiento de las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal. ^(1,8)

La empresa tiene muy buena conducta y aplicación de normatividad en higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo debido al seguimiento constante de las entidades estatales, lo que se requiere en este caso es estructurar de manera explícita los valores que más caracterizan la organización y hacer de aquellas normas una cotidianidad implícita en los trabajadores con la implementación de un plan de Salud Ocupacional.

Las empresas tienen como finalidad según las generalidades presentadas en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, proteger a sus colaboradores internos sobre cualquier incidente o accidente, al igual prevenir las enfermedades profesionales. Según el decreto 1295 de 1994 que habla de "Organización Y Administración Del Sistema General De Riesgos Profesionales (Sgrp)", toma en cuenta que los accidentes y enfermedades profesionales ocurren como una consecuencia u ovación sobre la actividad que se desarrolla, por lo cual dicta la necesidad de mejorar la calidad de vida de los trabajadores con la prevención, promoción y compensación de los riesgos profesionales, incluyendo dentro de sus planes de SG SST prestaciones económicas y asistenciales en la ejecución de unos correctos planes de mejoramiento de la seguridad y salud en el trabajo. ⁽²⁾

La importancia del despliegue de un plan de mejoramiento de salud ocupacional y seguridad en el trabajo, permitirá satisfacer el desarrollo integral "individual y colectivo" en la empresa, permitiendo elevar los factores motivacionales que permiten alcanzar a los colaboradores, el cumplimiento de los propósitos para ellos y para sus familias, llevando a la estructura organizacional auto gestionar la eficiencia de las condiciones del ambiente de trabajo, participando en conjunto para mejorar el desempeño colaborativo, como promoción de la calidad de vida y satisfacción en el buen desempeño de cada colaborador.

La Salud Ocupacional hoy en día es una de las herramientas de gestión más importante para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en una organización, es ampliamente utilizada en todos los sectores, generando grandes beneficios como prevención de enfermedades laborales, ambientes sanos de trabajo y disminución de costos generados por accidentes; es muy efectiva cuando está centrada en la generación de una cultura de seguridad engranada con productividad, desarrollo del talento humano, gestión de calidad, mejoramiento de procesos y condiciones adecuadas de puestos de trabajo.

En Colombia desde el año de 1979 se dio inicio a reglamentación en materia de salud ocupacional. El decreto 1443 de 2014: Por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

Este último decreto le da un vuelco total a la salud ocupacional en el país, pues a través de este se implementa el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), antiguamente llamado programa de salud ocupacional. Debe instaurarse en todas las empresas, por quienes contratan personal por prestación de servicios (civil, comercial o administrativo), las empresas de servicios temporales, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo. El nuevo SG-SST debe convertirse en la guía de una política a la que se le hace seguimiento y mejora continua según lo mencionado por el ministerio del trabajo. ⁽⁰³⁾

La puesta en marcha de un plan de Salud Ocupacional, permite que las empresas tengan en cuenta la evaluación del índice del clima laboral, lo cual permite crear planes de acción efectivos y reales para que entre el personal, la labor y el empleados se puedan mitigar brechas, aumentando la felicidad de los trabajadores y estabilizando la productividad y el sentido de pertenencia, un norte al que se espera llevar al 100% la empresa Mundo Homeopático, al ajustar mediante la

estructura de su área de RRHH y la puesta en marcha del plan de SST, alcanzar la calidad sobre sus productos y cumplir con los beneficios individuales de sus colaboradores.

Según Mora Camacho Deisy Bibiana de la escuela de Ingeniería de Minas en tesis desarrollada para otra entidad, son pasos de vital importancia en la realización de un programa de salud ocupacional los siguientes, los cuales aplicaremos directamente a la empresa en mención para mayor comprensión de la información:

1. Introducción: Este es un trabajo realizado para cumplir con los objetivos de nuestro proyecto de grado y que a la vez permitirá a la empresa Mundo Homeopático encontrar sus falencias dentro del área de salud ocupacional.

2. Contenido: Se hace una descripción del lugar en donde se desarrolló la investigación, en este caso ciudad de Medellín, barrio Prado Centro, área urbana.

Generalidades:

- Organigrama: se maneja un organigrama vertical ya que es una empresa donde el gerente toma las decisiones.
- Descripción del proceso: Mundo Homeopático es una empresa dedicada a la elaboración de medicamentos Homeopáticos no solo para la ciudad de Medellín, sino también a nivel Nacional.
- Misión: Nuestra misión es elaborar y comercializar medicamentos homeopáticos de excelente calidad, llevando así al cuerpo médico la mejor opción de tratamiento para sus pacientes, a precio justo, con respaldo científico y acompañado de nuestro servicio respetuoso, oportuno y eficiente. Procuramos el bienestar de la comunidad con medicamentos confiables y asesoría idónea a nuestros clientes.

- **Visión:** Ser la empresa farmacéutica homeopática con mayor proyección y prestigio a nivel nacional, fabricando y distribuyendo medicamentos de la más alta calidad, contribuyendo así al crecimiento de la medicina alternativa y al mejoramiento de la calidad de vida de todos aquellos que accedan a nuestros productos.

- **Características:** Es una empresa que cuenta con 20 empleados de los cuales 7 son del área administrativa, 10 son operarios y 2 del área de mantenimiento y oficios varios, se cuenta con maquinaria como tableteadora, encapsuladora, , mezclador de semisólidos, llenadora de líquidos, llenadora de cremas, dinamizador de medicamentos homeopáticos, selladora de colapsibles, pistolas para sellar termo encogibles, 2 plotter de impresión y corte, cuenta con una sede propia de dos plantas en la primera funciona el área de producción y en la segunda funciona el área administrativa.

3. **Políticas de salud ocupacional:** Aquí encontramos lo reglamentado con los empleados y la empresa con la salud ocupacional.

- **Políticas de la empresa en relación a la salud ocupacional:** en estos momentos la empresa se encuentra implementando todo el sistema de seguridad en el trabajo.

- **Recursos disponibles:**

- Físico, sede propia de dos plantas.
- Humano, 20 personas.
- Financiero, presupuesto sin definir.

- **Comité paritario:** conformado para la ejecución y apoyo de todo lo que tiene que ver con el programa de salud ocupacional, lo componen personas de la empresa.

4. **Subprograma de higiene y seguridad.** En este ítem se analizan todos los factores de riesgo de la empresa.

5. Elementos de protección personal. Se tiene en cuentas los elementos que necesitan los empleados de acuerdo a su cargo como zapatos con protección, guantes, etc.

6. Saneamiento Básico y protección al medio ambiente Tiene que ver con el saneamiento básico, protección del medio ambiente.

7. Plan de emergencias, demarcación y señalización. Se cuenta con extintores, vías de evacuación y se espera la visita de bomberos y ARL para capacitaciones.

De esta manera podemos analizar cómo se puede implementar un sistema para diferentes empresas, sin embargo no todas las empresas tienen las mismas condiciones y los requerimientos en algunos casos son diferentes o por su especialidad necesita anexar otros procesos, sobre todo teniendo en cuenta el sector, es decir no puede ser igual el plan de una empresa del sector salud que el de una empresa de la industria metalmecánica. ^(3,1)

Para cumplir con los requisitos mínimos que exigen la SST y mejorar las prácticas de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, la empresa Mundo Homeopático debe iniciar la aplicación de la norma OHSAS 18001, la cual permite controlar los riesgos para la SST.

¿Cuáles son los beneficios de la norma OHSAS 18001?

- Crear las mejores condiciones de trabajo posibles en toda su organización.
- Identificar los riesgos y establecer controles para gestionarlos.
- Reducir el número de accidentes laborales y bajas por enfermedad para disminuir los costes y tiempos de inactividad ligados a ellos.
- Comprometer y motivar al personal con unas condiciones laborales mejores y más seguras.
- Demostrar la conformidad a clientes y proveedores. ⁽⁰⁴⁾

Al respecto, es conveniente destacar que una organización puede plantear diversos tipos de objetivos que promuevan mejoras en aspectos de gran influencia en las operaciones de la empresa. Entre otros, podrían considerarse objetivos para: Reducción de incidentes, Reducción de peligros, Reducción de la utilización de materiales peligrosos, Incremento de la satisfacción de los trabajadores, Reducción de la exposición a sustancias peligrosas, Incremento de la toma de conciencia y formación del personal. ⁽⁰⁵⁾

La empresa Mundo Homeopático desea propiciar un ambiente laboral sano donde el desarrollo de las actividades sea lo más óptimo posible para que formen parte de la satisfacción de los colaboradores, generando un impacto positivo a nivel de rendimiento, las relaciones interpersonales para gestionar la felicidad de los empleados y la dinámica sostenible de la empresa, en apoyo con la gestión del área de Talento Humano y el impulso de la cultura corporativa con la evaluación de los riesgos potenciales y los reales según lo vivido la estructura jerárquica de los 20 colaboradores, en lo posible todo este desarrollo en formatos que apliquen en la comunicación interna de la empresa.

De acuerdo con la normatividad vigente, en agosto de 2017, todas las empresas colombianas deben haber finalizado la evaluación inicial, eso involucra que deben contar con una matriz de requisitos legales. ⁽⁰⁶⁾

La calidad en la ejecución de la labor en una empresa, depende directamente de la calidad con que viva cada empleado su puesto de trabajo, el acompañamiento y el crecimiento de su talento en función de cada proceso laboral.

Mundo Homeopático debe aplicar un programa de seguridad y salud en el trabajo dado que este le trae un beneficio de doble vía, porque permite administrar y optimizar procesos

operacionales que por momentos absorben tiempos a las empresas y desgastes físicos a los empleados, por lo que una vez fusionados las actividades habituales con los temas de calidad y bienestar laboral, lo siguiente en el camino es planificar y ejecutar de forma eficiente las actividades del cliente interno y externo, procurando siempre contar con un lugar seguro y sano en la empresa.

A continuación, se describen las actividades básicas que son necesarias implementar para comenzar a dar forma al plan de Salud Ocupacional dentro de los requisitos esenciales de Ley, ajustado a lo requerido por la empresa:

Tabla 1. Normatividad para el funcionamiento del SGSST.

Normatividad	Numero	Año	Articulo	Emisor	Tema General	Requisito Especifico	Como se cumple
Decreto	2663	1950	56 57 58 59 60	Congreso de la Republica	Notificación de Incidentes y Accidentes de trabajo.	Elemento de protección personal y seguridad. Rutas de evacuación despejadas. Cultura de reporte de novedades. Obligaciones adicionales sobre el reporte de incidentes o accidentes por parte del trabajador y del empleador. Indicaciones sobre ingreso a laborar en estado de embriaguez o drogas	Es Obligación de todos los empleados reportar cualquier tipo de Incidente, Riesgo y Accidente de Trabajo, que se presente durante la ejecución de la labor al área de Salud Ocupacional de la Compañía, quien ser la encargada de evaluar la situación y generar hallazgos como resultado para poder intervenirlo en el menor tiempo posible. Este tipo de información se dejara documentada en una tarjeta Trisso, donde queda la constancia de la solución.
Decreto	2663	1950	105 106 107 108 116 117 120 122	Congreso de la Republica	Reglamento Interno de Trabajo	Adaptación y publicación del Reglamento interno de trabajo en un sitio visible y de fácil acceso para todos los empleados de la compañía.	Divulgando y exponiendo a través del área de comunicaciones y sus respetivos medios para publicar el Reglamento Interno de Trabajo
Ley	9	1979	80 84 85	Congreso de la Republica	Adecuación de las instalaciones para posibles Emergencias.	Demarcación de los espacios sensibles a posibles Incidentes. Identificar los posibles agentes nocivos en cada	Incluir en la Matriz de riesgos, los riesgos identificados que se puedan presentar. Seguimiento a la entrega y

					Utilizaciones de EPP.	<p>área.</p> <p>Promover una adecuada higiene y seguridad en el trabajo.</p> <p>Hacer entrega completa de todos los EPP (Elementos de Protección Personal, donde sea requerido).</p>	cumplimiento de responsabilidades según Manual de funciones
Ley	9	1979	91 93 94 96	Congreso de la República	Señalización y Demarcación	<p>Distribución de áreas con zonas específicas para los distintos usos y actividades, claramente separadas, delimitadas o demarcadas</p> <p>Demarcación de áreas de circulación, amplitud y señalización.</p> <p>Señalización y protección de escaleras y zonas elevadas.</p> <p>Vías de acceso a las salidas de emergencia claramente señalizadas (rutas de evacuación)</p> <p>Puestos de trabajo debidamente señalizados.</p>	Instalaciones señalizadas
Ley	9	1979	Art. 186, 197	Congreso de la República	Medidas sanitarias	<p>Todos los servicios sanitarios tendrán sistemas de ventilación adecuados..</p> <p>Los inodoros deberán funcionar de tal manera que asegure su permanente limpieza en cada descarga.</p> <p>Los artefactos sanitarios</p>	Aseo rutinario y sistema de ventilación

						<p>cumplirán con los requisitos que fije la entidad encargada del control.</p> <p>De igual manera estos sitios deberán estar plenamente identificados con los insumos adecuados de agua, jabón y papel disponibles para su uso.</p>	
Resolución	2400	1979	3	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	Reporte de condiciones inseguras	<p>No presentarse a trabajar bajo la influencia de alcohol o drogas ni consumirlas en el lugar de trabajo.</p> <p>Usar los equipos de protección personal asignados por la empresa según requerimiento del puesto de trabajo..</p> <p>Mantener las instalaciones en buenas condiciones de aseo, orden y circulación.</p>	<p>Perfil de cargo, Responsabilidades Y Perfiles Ocupacionales y Contrato de trabajo firmados.</p> <p>Manual de obligaciones y prohibiciones del trabajador.</p>
Resolución	2400	1979	Art. 36	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	Riesgo Biológico	<p>Tomar medidas efectivas para evitar entrada o procreación de insectos, roedores o plagas en áreas de trabajo.</p> <p>Hacer jornadas de fumigación en toda la instalación mínimo 3 veces al año, garantizando la eliminación de plagas.</p>	<p>Se construye plan de fumigación por el año en curso dando espacios de 4 meses en cada toma y se hace seguimiento al cumplimiento de este plan con las jornadas de fumigación</p>

Resolución	2400	1979	Art. 7 79 85 80 83 84 86	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	Iluminación en cantidad y calidad	<p>Hacer un control del tipo de luminaria con la que cuenta la empresa y sus diferentes puestos de trabajo; este control se hace en dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la luz es natural garantizar la correcta intensidad de iluminación, Limpieza de ventanas, tragaluces, claraboyas, etc, Iluminación de emergencia. - Si es artificial, se debe inspeccionar el lugar de trabajo para garantizar que no produzca deslumbramiento, no ofrezca peligro de incendio o sea perjudicial para la salud; hoy en día la mejor iluminación a niveles artificiales son las luminarias led. <p>Todo lugar de trabajo debe contar con buena iluminación en cantidad y calidad y ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco permanentemente</p>	Espacio con buena iluminación y ventilación
------------	------	------	--	---	-----------------------------------	--	---

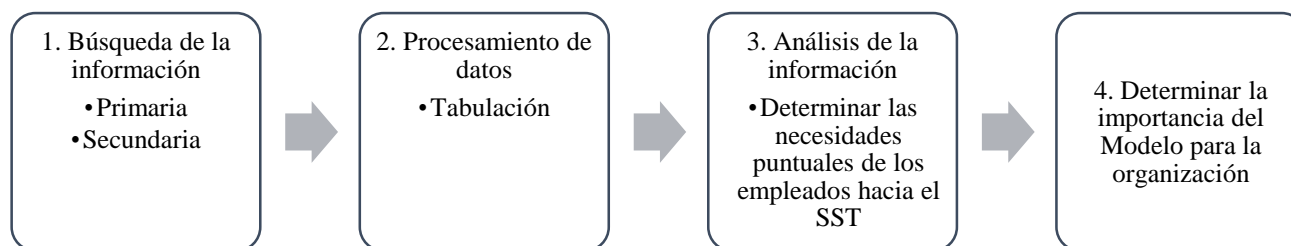
Resolución	2400	1979	Art. 38	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad industrial en establecimiento de trabajo	<p>Todos los desperdicios y basuras se deberán recolectar en recipientes que permanezcan tapados, se evitara la recolección y acumulación de desperdicios susceptibles de descomposición, que puedan ser nocivos para la salud de los trabajadores</p> <p>Se deben asignar lugares señalizados y de fácil acceso a todos los empleados con el fin de promover en ellos la cultura de separar residuos según sean los permitidos en cada caneca.</p>	La empresa dispondrá en cada zona de trabajo un punto ecológico, debidamente demarcado, con las canecas de colores e identificación de los residuos a depositar en estas mismas.
Decreto	93	1998	art 7 lit 3-5	Presidencia de la Republica	Prevención, preparación y atención de emergencias	<p>Es necesario cumplir con un plan de emergencias donde se especifique cual es la metodología a seguir cuando se presente un suceso que requiera evacuar.</p> <p>Capacitar al personal en este plan de emergencia y entregar instructivos para al personal para garantizar su cumplimiento a cabalidad.</p> <p>Hacer simulacros de evacuación y atención a emergencias con el fin de evaluar la respuesta del</p>	Plan de emergencias

						personal frente a una situación de emergencia.	
Resolución	2346	2007	Toda la resolución	El Ministerio de la protección social	Exámenes médicos ocupacionales	Tipos de evaluaciones médicas ocupacionales Jornada de la salud donde se garantice tamizajes y controles ocupaciones con el fin de prevenir y controlar enfermedades de tipo profesional.	Exámenes médicos periódicos en su totalidad

Capítulo 3

3. Método de la investigación

En la investigación realizada se ha tomado en cuenta las recomendaciones de un profesional en salud ocupacional, quien mediante la norma, nos ayudara a evaluar los diferentes riesgos y peligros que el panorama de la empresa puede presentar por falta de controles, dado su clasificación y naturaleza en referencia de lo fundamental del proceso de SST, las herramientas y recomendaciones para la puesta en marcha. Para abordar la investigación se estructuró en dos fases: la primera de ella indaga sobre información secundaria consolidada en informes de gestión anteriores y manuales de función donde logre concluirse sobre los procesos actuales referentes a la gestión de talento humano y los conocimientos y aptitudes requeridos en cada cargo; y, la segunda recolecta información primaria de los empleados sobre la percepción que tiene sobre las actividades del SST y las necesidades de acuerdo a las condiciones de trabajo amenas a cada puesto de trabajo. Por ello se dispone:



1) **Búsqueda de información** que reúna datos sobre el estado actual de los procesos de SST, y, además, que permita determinar las necesidades de la organización en cuanto a los procesos de SST del área de talento humano:

a) Fase uno: Realizar una búsqueda de información histórica en informes de gestión, documentación de la organización referente al estado actual de los procesos de SST en Mundo Homeopático.

b) Fase dos: Aplicar una encuesta tipo descriptiva que indague sobre las necesidades de los miembros de la organización y su nivel de satisfacción con las actividades del SST como lo dispone la normativa colombiana y cómo ellos creen deben ser.

2) Procesamiento de datos mediante la tabulación adecuada de la información, en bases de datos de Excel que luego serán exportadas a Word para su debido proceso de análisis. Para ello, los datos de tipo cualitativos son categorizados de manera que puedan procesar a través de frecuencias de respuesta y finalmente, se graficados en tortas de proporción.

3) Análisis de la información con la presentación resumida de los datos recolectados se establece una lista de prioridades para la organización Mundo Homeopático que deban articularse en el modelo. A través de estas prioridades se establecen actividades y con ello, se plantean estrategias que se puedan articular al modelo.

4) Determinar la importancia del modelo para la organización Mundo Homeopático se establece un nivel de importancia de acuerdo a los resultados de la investigación.

3.1 Población Y Muestra

Se estima que la población total de empleados en Mundo Homeopático es de 20 personas, de las cuales, el 60% son del género femenino y el 40%, masculino. Cuyas edades están distribuidas de la siguiente manera: el 20% tiene entre 21 y 25 años; el 60% tiene entre 26 y 35 años; el 25% tiene entre 36 y 50 años; y, el 5% tiene entre 50 y 60 años.

Para la determinación de la muestra se tuvo en cuenta que la población es lo suficientemente pequeña para lograr abordarla completamente y de este modo, en este caso, la población es igual a la muestra, de 20 personas.

3.2 Fuentes De Información

Las fuentes de datos a consultar se constituyen de dos tipos:

- a) Primarias: la opinión directa de los empleados y jefes.
- b) Secundarias: los informes de gestión de la organización y los documentos relacionados con las estrategias del SST que se han diseñado hasta el momento en Mundo Homeopático.

3.3 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

El instrumento que se debe aplicar es la encuesta por medio de esta se indagará sobre la percepción que estos tienen sobre: las condiciones de su puesto de trabajo; las actividades desarrolladas por la gerencia referente a la SST; y, el incentivo y la comunicación de las estrategias del SST.

La encuesta contiene preguntas acerca de los procesos que se llevan en el área de talento humano, en este caso como no existe como tal un departamento de recursos humanos, trataremos

de detectar que procesos si se llevan y cuáles no, para de esta manera establecer las necesidades por una parte de la creación del departamento y por otra la conformación del mismo. Para medir la percepción de los empleados apoyamos la encuesta en una escala de Likert que mide el nivel de conformidad con respecto a un ítem que tiene un individuo.

De acuerdo al ítem de la izquierda relacione su nivel satisfacción teniendo en cuenta la escala de la izquierda.

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Completamente en acuerdo

Tabla 2. Encuesta para el personal de la empresa Mundo Homeopático.

Pregunta	1	2	3	4	5
El proceso de contratación de personal actual es adecuado	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Los tipos de contratos son adecuados para las necesidades de los puestos de trabajo.	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La inducción realizada a los empleados nuevos es idónea al perfil de cargo.	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Los cargos se encuentran debidamente documentados en el manual de funciones y son claras las responsabilidades.	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Los procesos de evaluación de desempeño contribuyen con el crecimiento profesional del evaluado.	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Son adecuados los procesos de capacitación continua	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Los salarios son justos y recompensan adecuadamente el esfuerzo y nivel de riesgo que requiere el cargo.	●	●	●	●	●
Los incentivos también son orientados hacia las buenas prácticas del SST.	●	●	●	●	●
Son adecuados los incentivos no monetarios con las que cuentan los empleados	●	●	●	●	●
Participó activamente de las actividades de recreación	●	●	●	●	●
Es acorde a las necesidades de cada puesto el reglamento de higiene y seguridad industrial	●	●	●	●	●
La implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo tuvo beneficios directos en todos los niveles organizacionales	●	●	●	●	●
La empresa cuenta con un ambiente laboral confortable y ameno a las responsabilidades de cada puesto de trabajo.	●	●	●	●	●

Capítulo 4

En este capítulo se dan a conocer los resultados del diagnóstico, que tuvo como objetivo determinar la pertinencia de un departamento de recursos humanos dentro de un modelo de salud ocupacional para la empresa Mundo Homeopático; identificando la situación actual y teniendo en cuenta aspectos fundamentales como, establecer las políticas para el departamento de recursos humanos, incorporación, evaluación de desempeño, socialización, capacitación, inducción, bienestar laboral y gestión de personal.

Para dar inicio al desarrollo del diagnóstico de la empresa, se elaboró un cuestionario donde se especificaron preguntas acerca de procesos de salud ocupacional, para comprobar si se manejan actualmente y que, por la carencia de un departamento de recursos humanos, se llevan de manera “informal” o no estandarizada. Mediante el cuestionario aplicado se determinará si estos procesos aplican actualmente o es necesaria la implementación de ellos definiendo quién o quiénes serían los encargados de su ejecución y así establecer la necesidad de creación de este departamento en la empresa.

Se aplicó el día 5 de noviembre de 2017 y fue devuelto por cada uno de los empleados el mismo día con las respuestas. A continuación, se presentan los resultados y tabulación de cada una de las preguntas: Gráficas de encuesta realizada al personal.

4. Presentación De Resultados

Primera encuesta

¿Existe en la empresa departamento de Recursos humanos?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	0	20	20

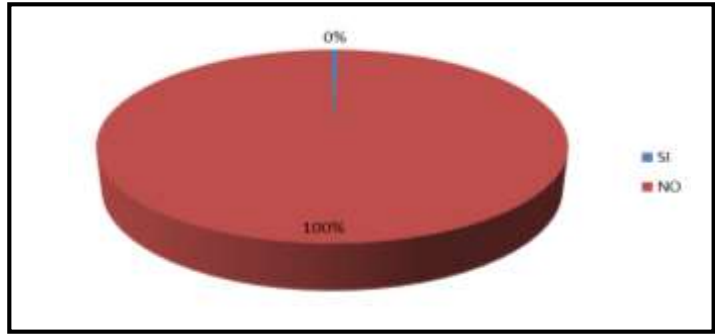


Figura 1. Existencia del departamento de recursos humanos.

Todos los encuestados respondieron no, a la pregunta de si existía un área de gestión de recursos humanos dentro de la empresa en este momento. En la actualidad no existe un área específica que ejecute las funciones de gestión humana y estas se realizan en diferentes áreas de la empresa (área contable, gerencia, etc.).

¿Hay un proceso adecuado para la contratación de personal?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	3	17	20

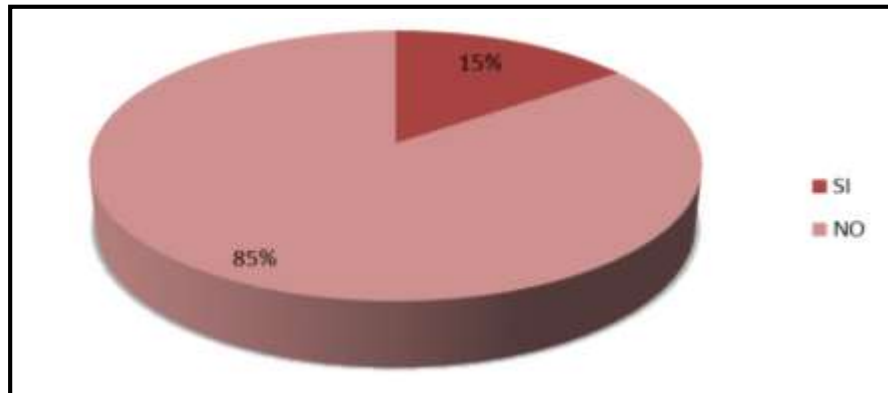


Figura 2. Existencia del proceso para la contratación de personal.

El 85% de los encuestados dieron una respuesta negativa a la existencia de un proceso adecuado para la contratación de personal, Esto se deriva como causa de la carencia que hay de un área de Recursos humanos que son los directos responsables de estas actividades; solo el 15%

respondieron que sí, los cuales son los encargados de realizar las contrataciones que la empresa requiere, sin procedimientos estandarizados.

¿Qué tipo de contrato se maneja?

	INDEFINIDO	FIJO	P. SERVICIOS	TOTAL
Nro. Respuestas	3	15	2	20

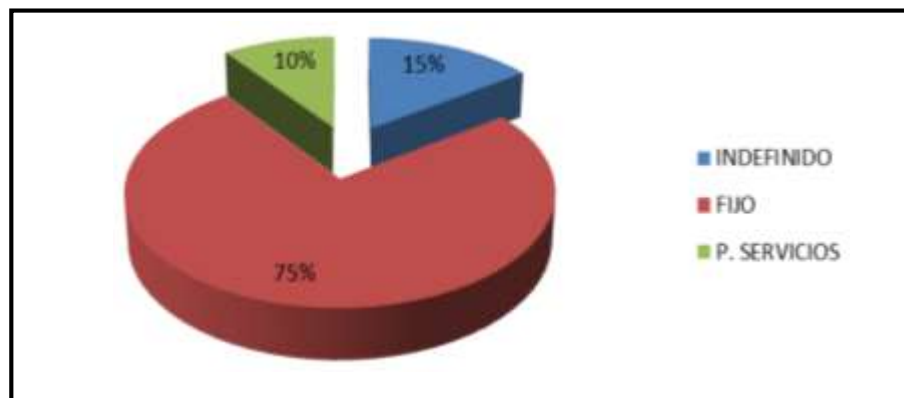


Figura 3. Tipos de contratos empleados en Mundo Homeopático.

El 75% corresponden a las personas contratadas con contrato fijo, el 10% con prestación de servicios y el 15% con contrato indefinido, esto nos indica que radica de algunas variables para decidir el tipo de contratación, como lo es dependiendo del cargo y el servicio prestado a la empresa, teniendo en cuenta esto, la Gerencia define con el empleado el tipo de contrato a celebrar.

¿Se hace inducción a los empleados nuevos?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	0	20	20

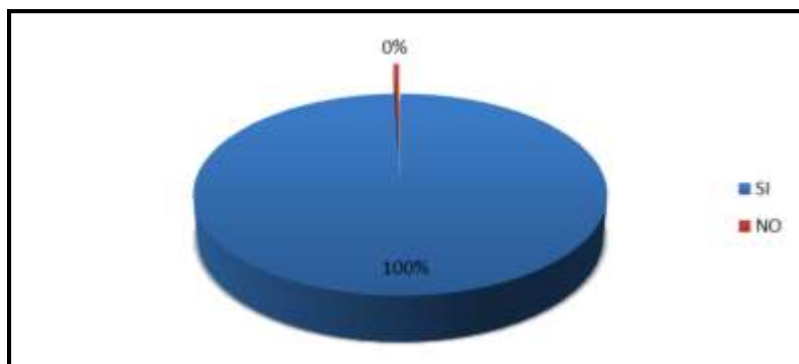


Figura 4. Realización de inducción a empleados nuevos.

El 100% de los encuestados respondió que sí realiza una inducción a los empleados nuevos. Lo que indica que este proceso es realizado para dar a conocer las funciones y reglamentos generales de funcionamiento de la empresa.

¿Están definidas las funciones de los empleados de manera escrita?

	SI	NO	NO SABE	TOTAL
Nro. Respuestas	17	1	2	20

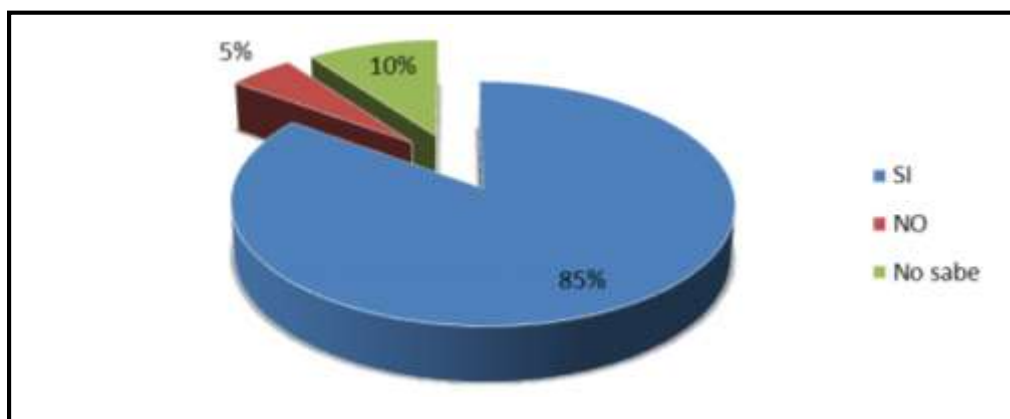


Figura 5. Existencia del manual de funciones.

El 85% de los encuestados respondió conocer funciones definidas de manera escrita dentro de la empresa, lo que indica que existe un manual de funciones para los cargos creados; el 5% responden que no lo hay y el 10% no saben; esto es consecuencia de falta de control en la

inducción respecto al procedimiento de la misma, donde se les da a conocer el manual de funciones del cargo a desempeñar.

¿Se realiza el proceso de evaluación de desempeño?

	SI	NO	NO SABE	TOTAL
Nro. Respuestas	3	15	2	20

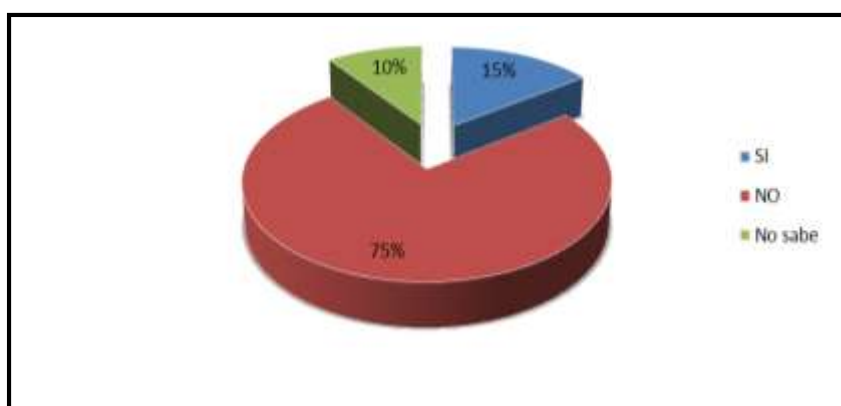


Figura 6. Ejecución del proceso de evaluación de desempeño.

El 75% de los encuestados responden no, debido a que en efecto nunca se ha implementado este procedimiento, el 15% colocaron sí, ya que estos son empleados administrativos que son medidos por su desempeño directamente por la gerencia, el 10% contestó no sabe ya que desconocía el tema.

¿Existen procesos para capacitación continua?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	12	8	20

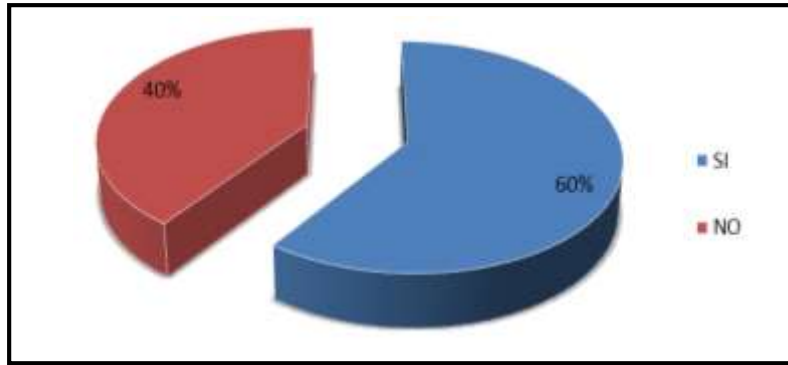


Figura 7. Existencia de procesos de capacitación continua.

El 60% contestó sí a la pregunta ya que ellos reciben capacitación constante por la labor que desempeñan, el 40% restante respondió no porque actualmente la empresa considera que sus cargos no lo ameritan, pues son los mensajeros, el personal de aseo y demás.

¿Cómo se establecen los salarios en la empresa?

	ESTUDIO	ANTIGÜEDAD	ACUERDO	TOTAL
Nro. Respuestas	1	3	16	20

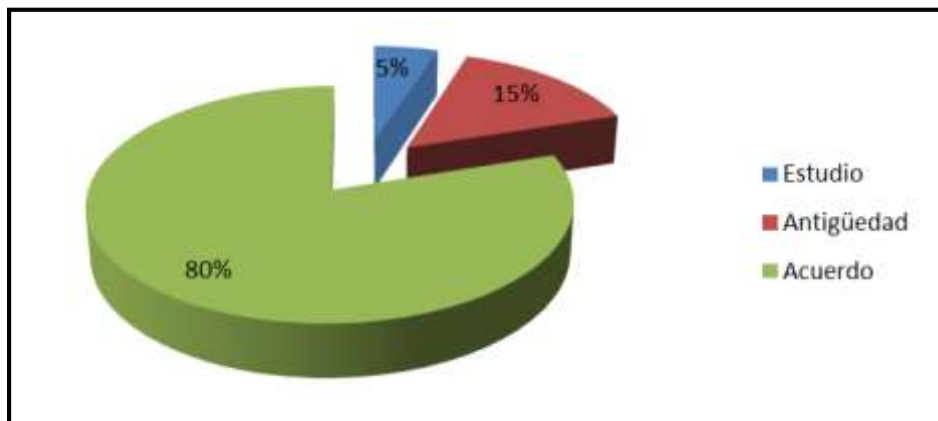


Figura 8. Medidas de asignación de salarios.

El 80% respondió que los salarios se asignan por acuerdo al cargo ocupado, el 15% respondió que es asignado por antigüedad y el 5% dependen del nivel de escolaridad. Lo que nos indica que no existe una política estructurada para un salario definido.

¿Hay algún tipo de incentivos adicionales para los empleados?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	18	2	20

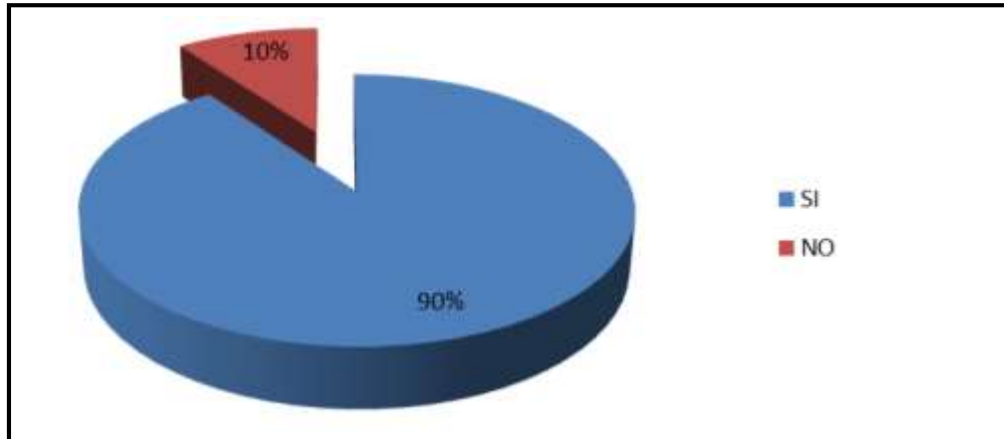


Figura 9. Incentivos adicionales para empleados.

El 90% contestó sí, ya que de alguna manera han recibido bonificaciones, permisos, apoyo para estudiar etc. El 10% restante son empleados nuevos que aún no reciben estos incentivos.

¿Cuentan con los parafiscales exigidos por la ley?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	20	0	20

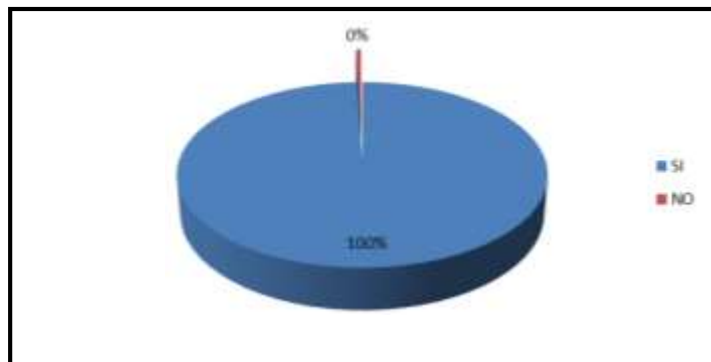


Figura 10. Cumplimientos parafiscales según la ley.

El 100% contestó sí, ya que la empresa da cumplimiento a todo lo exigido por la ley.

¿Cuentan con actividades de recreación?

	SI	NO	TOTAL
Nro. Respuestas	17	3	20

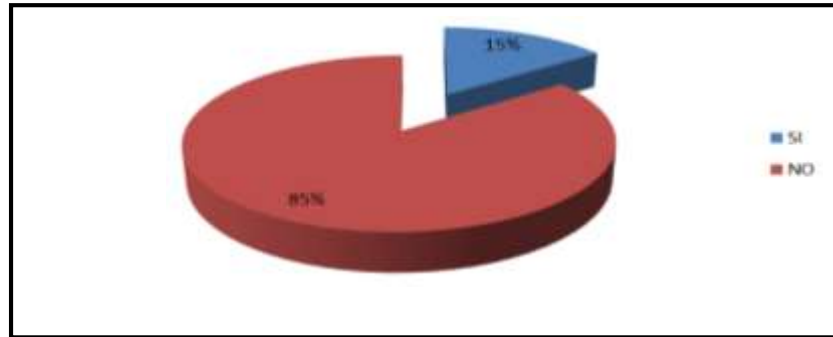


Figura 11. Realización de actividades de recreación.

El 85% contestó si, por que en algún momento se hicieron actividades deportivas, lúdicas y demás, los restantes contestaron no, porque son empleados nuevos que no han disfrutado de ello, lo que nos indica que dichas actividades son llevadas a cabo sin un procedimiento con cronogramas establecidos para el desarrollo de actividades recreativas.

¿Cuentan con reglamento de higiene y seguridad industrial?

	SI	NO	NO SABE	TOTAL
Nro. Respuestas	8	2	10	20

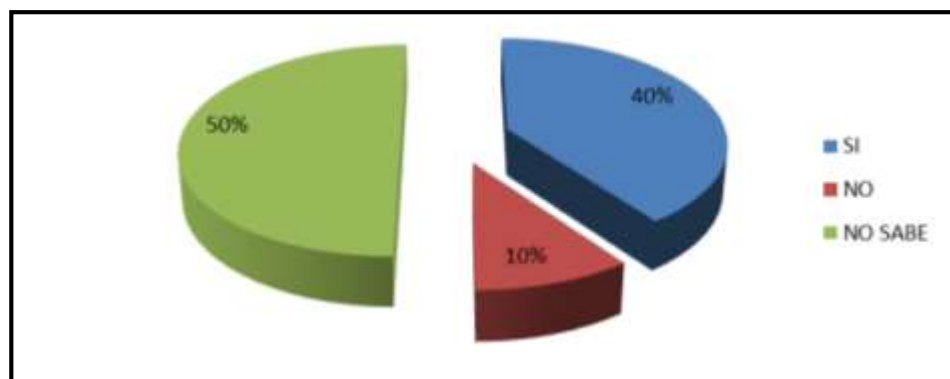


Figura 12. Existencia reglamento de higiene y seguridad industrial.

Este reglamento está recientemente implementado, ya que la empresa se encuentra montando todo el programa de seguridad en el trabajo y apenas se está dando a conocer a los empleados, por este motivo se encuentra la división en las respuestas al hacer la encuesta Este reglamento está recientemente implementado, ya que la empresa se encuentra montando todo el programa de seguridad en el trabajo y apenas se está dando a conocer a los empleados, por este motivo se encuentra la división en las respuestas al hacer la encuesta.

¿Esta implementado el sistema de seguridad en el trabajo?

	SI	NO	NO SABE	TOTAL
Nro. Respuestas	0	15	5	20

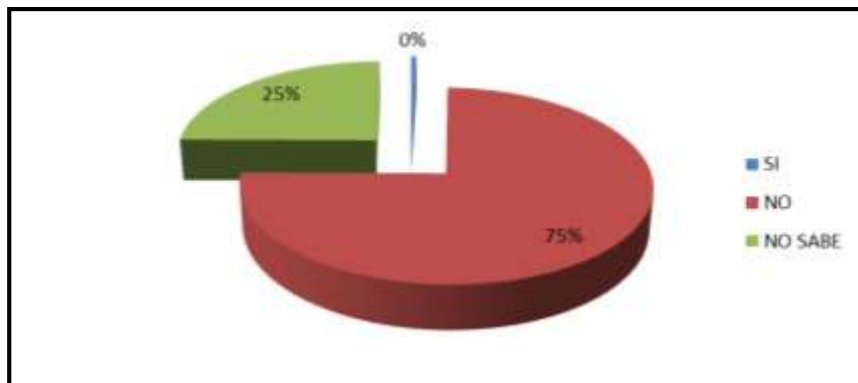


Figura 13. Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

El 75% contestó no, el otro 25% contestó que no lo sabe, esto debido a que el sistema está en proceso de implementación y apenas se está dando a conocer.

¿Cómo es el ambiente laboral en la empresa?

	BUENO	ACEPTABLE	MALO	TOTAL
Nro. Respuestas	15	5	0	20

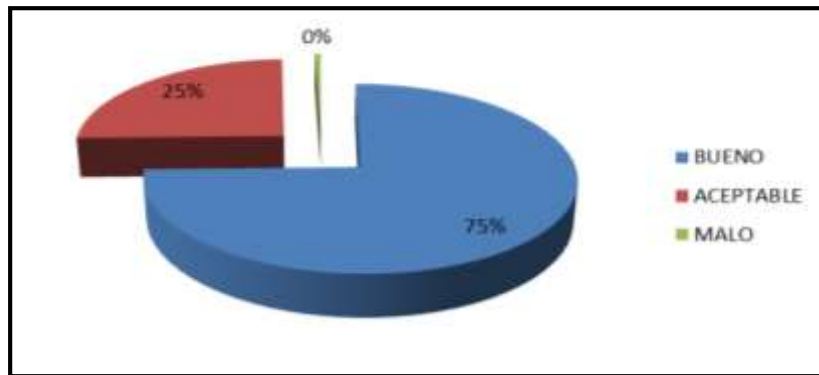


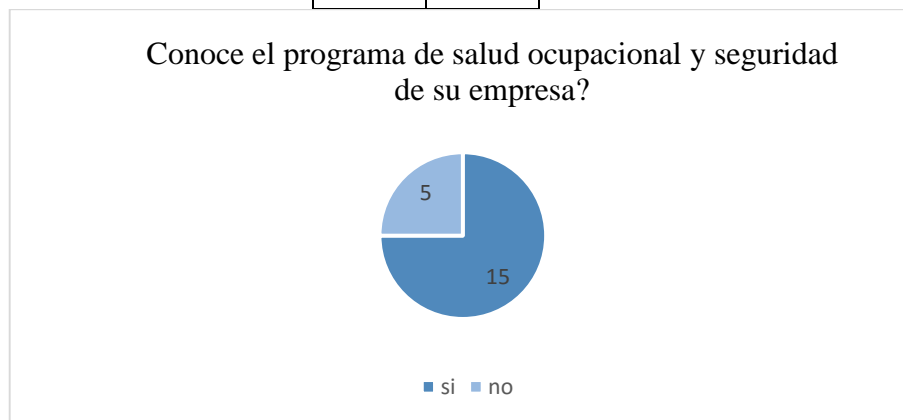
Figura 14. Nivel del ambiente laboral en la empresa.

A esta pregunta contestaron el 75% bueno y el 25% aceptable, encontramos que las personas que dijeron aceptable están en periodo de adaptación a la empresa.

Segunda encuesta

Conoce usted el programa de salud ocupacional y seguridad industrial de su empresa?

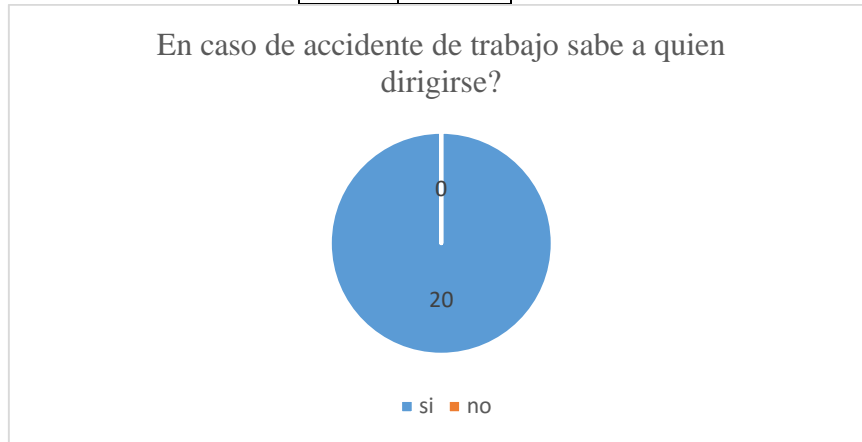
SI	NO
15	5



El 75% de los empleados conoce los procesos y el 25% no, por lo tanto se detecta que la empresa si tiene procesos de salud ocupacional pero falta difundirlos,

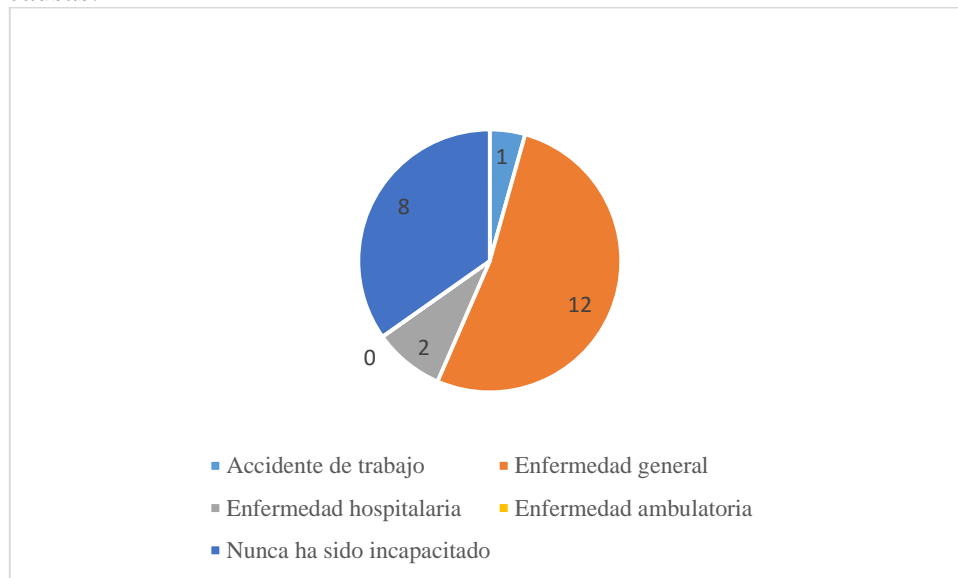
En caso de algún accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse?

SI	NO
20	0



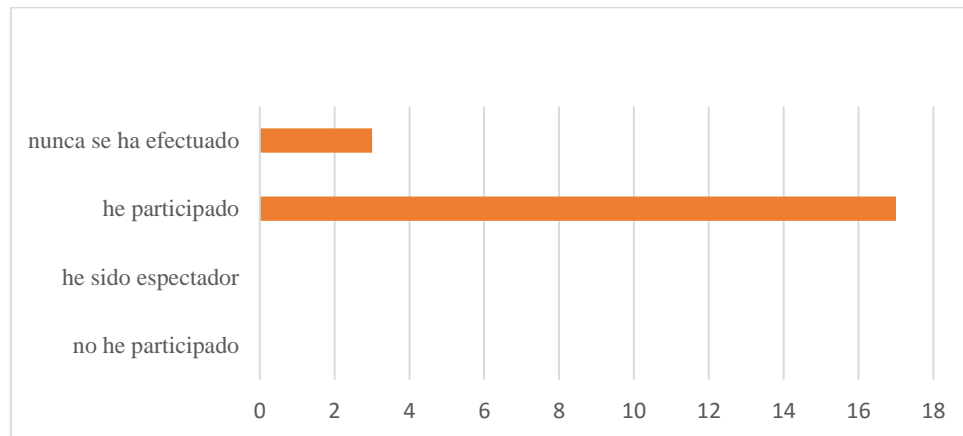
El 100% de los empleados saben lo que deben hacer en caso de accidente.

Durante la permanencia en la empresa, alguna vez ha sido incapacitado (a), por alguna de las siguientes causas:



La gráfica nos enseña las diferentes razones por las cuales se han incapacitado los empleados, siendo la más representativa la enfermedad general, sin embargo el 40% de los empleados nunca ha sido incapacitado.

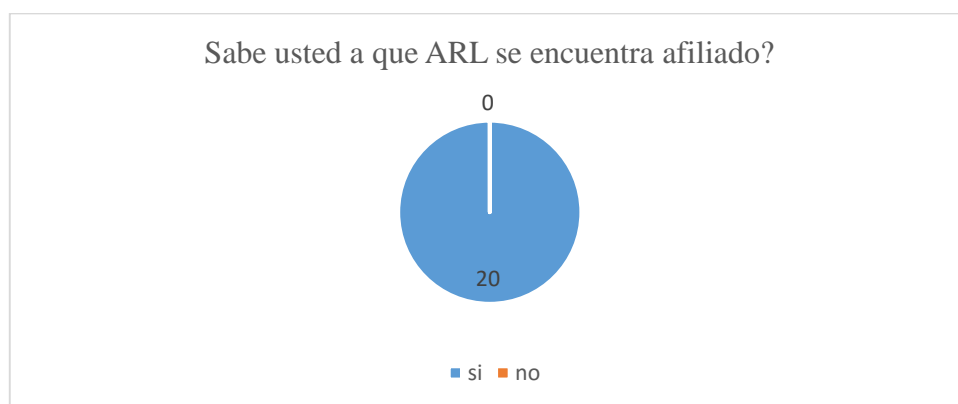
¿Cómo ha sido su participación durante las jornadas de salud ocupacional y seguridad industrial organizada por su empresa?



Al ver esta respuesta indagamos sobre porque algunos respondieron que no se han efectuado cuando otros si han participado y pudimos concluir que las personas que no lo sabían llevaban poco tiempo en la empresa.

¿Sabe usted a que ARL (Administradora de Riesgos Laborales) se encuentra afiliado?

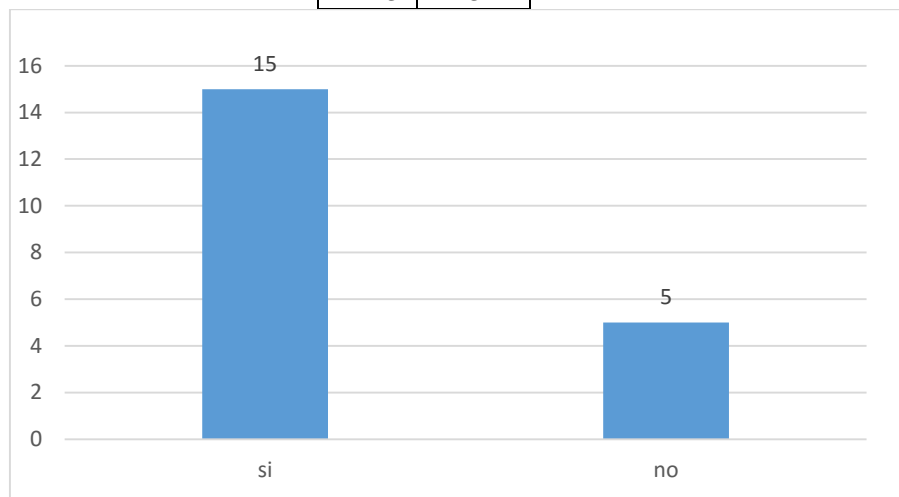
SI	NO
20	0



Por medio de esta pregunta vemos que se le informa a los empleados a que ARL están afiliados.

¿Sabe usted el significado de la demarcación y señalización de las rutas de evacuación?

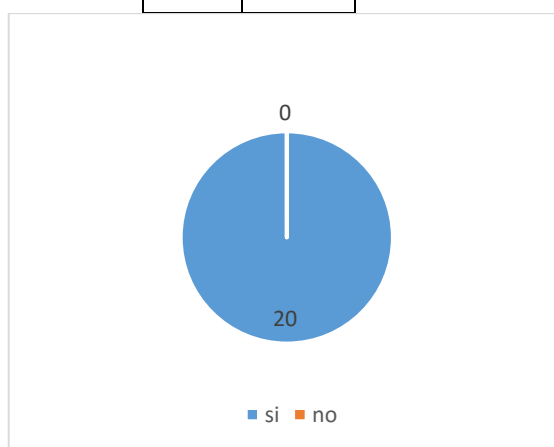
SI	NO
15	5



Seguimos detectando que se necesita más capacitación al personal, ya que solo el 75% de los empleados conocen la señalización.

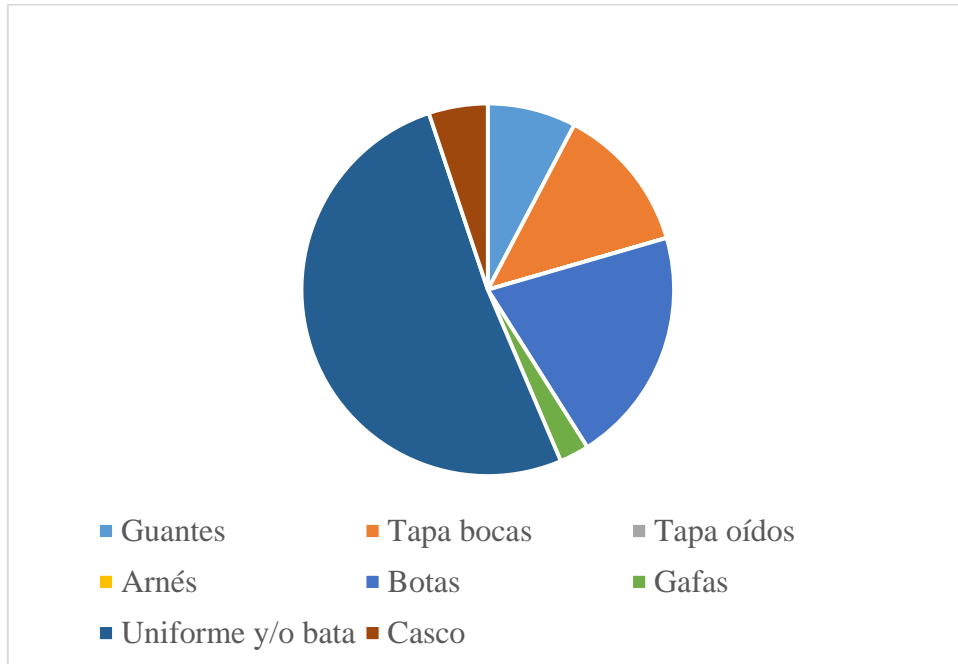
¿Tiene usted conocimiento del “COPASO”?

SI	NO
20	0



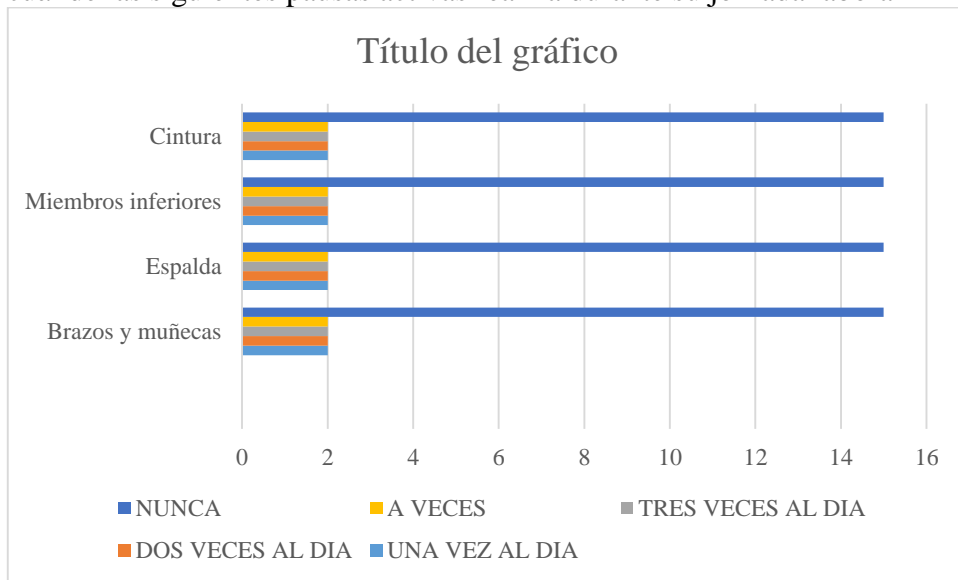
Recientemente se nombró el comité que conforma el COPASO, por lo que todos conocían de él.

¿Cuáles de los siguientes elementos de protección personal utiliza usted en su área durante su jornada laboral?



El resultado de esta gráfica nos muestra que si se usan elementos de protección.

Indique cuál de las siguientes pausas activas realiza durante su jornada laboral



Las pausas activas se encuentran implementadas solo en el área del laboratorio, donde se trabaja por largas jornadas de pie.

4.2 Análisis De Resultados

Según la información dada en la entrega de resultados se toma en cuenta cual es el foco a trabajar, partiendo desde la necesidad de complementar procesos salud ocupacional, como por ejemplo la implementación de las pausas activas en todas las áreas de la compañía a través de la ARL con la que cuenta la empresa y en especial se debe difundir el conocimiento de estos procesos. Adicional también se debe tomar la decisión cuales son los exámenes médicos de ingreso, y los exámenes periódicos con el fin de garantizar la salud del empleado. Por ultimo implementar la reglamentación básica de los elementos considerados de cuidado, prevención y riesgo.

Aunque en cada gráfica se describió la explicación de los resultados, es importante sacar algunas conclusiones de acuerdo al análisis de las respuestas obtenidas;

- Definitivamente se hace necesaria la creación del departamento de Salud Ocupacional.
- Presentación y capacitación al plan de gestión de salud ocupacional, presentando los diferentes riesgos que se pueden presentar en la empresa.
- Es necesario mejorar el sistema de inducción y capacitación de los empleados.
- Debe establecerse un método para la selección del personal que va a entrar a la empresa.
- Evaluación y seguimiento de exámenes de ingreso.
- Seguimiento a la Calidad de vida laboral.
- Debe implementarse un sistema de evaluación de desempeño.
- Es necesario mejorar el sistema de incentivos y recreación.

Capítulo 5

5. Resumen de hallazgos.

Hemos encontrado que la empresa Mundo Homeopático tiene algunos procesos implementados de salud ocupacional, pero se encuentran desorganizados y dispersos, además que no se están dando a conocer a todos los empleados, es por esto que se hace un poco complejo identificar las falencias y puede ser exagerado decir que no hay sistema de salud ocupacional, ya que encontramos algunos procesos que si se están llevando, de lo que si estamos seguros es que partiendo de lo que hay, debemos montar un departamento de recursos humanos que cumpla con los lineamientos de la salud ocupacional y las exigencias de seguridad en el trabajo cumpliendo con la ley 1562 de 2012 y el decreto 1443 que se encuentra unificado en el decreto 1072 de 2015 dando a conocer el nuevo sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

La empresa cuenta actualmente con plan de riesgos, que incluye todo lo exigido por la Seguridad en el trabajo, para muestra de esto traemos una gráfica elaborada por el responsable del tema con el análisis de vulnerabilidad realizado en su momento:

Tabla 3. Análisis de vulnerabilidad.

ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD POR AMENAZA				
				NOTA
1 - PLAN DE EVACUACIÓN				
Se ha determinado previamente por parte de la organización los aspectos básicos a poner en práctica en caso de una evacuación de la misma.				
Los empleados conocen las normas y el plan de evacuación o han sido informados al respecto.				
Se revisa periódicamente el Plan de evacuación para determinar su pertinencia y suficiencia de acuerdo a los cambios presentados en la organización.				
2 - SISTEMA DE ALERTA Y ALARMA				

Se ha definido e instalado un sistema de alarma funcional que permite dar alerta sobre una emergencia.				
Se ha capacitado al personal para su adecuado uso.				
La señal de alerta y alarma se puede visualizar o escuchar en todos los lugares de la organización.				
El personal de la organización conoce la señal de alerta y alarma.				
3 - RUTA DE EVACUACIÓN				
Se cuenta con una ruta de evacuación exclusiva.				
Se cuenta con una ruta de evacuación señalizada.				
Se cuenta con una ruta de evacuación iluminada.				
Se cuenta con una ruta de evacuación donde las escaleras si las hay, cuentan con pasamanos.				NO HAY ESCALERAS
Se cuenta con planos de emergencia que incluyen la ruta de evacuación y las rutas alternas evidenciando el mapa de riesgos de la organización.				
Se ha socializado la ruta de evacuación con el personal de la organización.				
Los visitantes de la organización cuentan con señalización (Mapa) que los oriente fácil y rápidamente frente a la ruta de evacuación.				
Se han establecido los puntos de reunión (puntos de encuentro) en la ruta de evacuación.				
Los puntos de encuentro están claramente señalizados y delimitados.				
Los puntos de reunión son pertinentes y suficientes de acuerdo a los peligros y amenazas de la organización.				
El personal de la organización conoce los puntos de encuentro y está familiarizado con las rutas alternativas para llegar a estos.				
Posee elementos antideslizantes y brinda seguridad en el recorrido.				
Es libre de obstáculos y tramos resbalosos.				
La organización cuenta con rutas alternas para desplazarse hasta los puntos de reunión.				
4 - SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIO				
La organización cuenta con sistema de detección de incendio con revisión y/o mantenimiento oportuno.				
El personal de la organización ha sido instruido en la adecuada operación del sistema de detección de incendio.				

El sistema de detección de incendio es pertinente y suficiente de acuerdo a los peligros, amenazas y nivel de riesgo de la organización.				
5 -SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCENDIO				
Se cuenta con equipo de atención de incendios suficiente y pertinente de acuerdo a los peligros, amenazas y nivel de riesgo de la organización.				
El personal de la organización ha sido instruido sobre los requerimientos necesarios para atención de incendios.				
6- SISTEMA DE DETECCIÓN DE EXPLOSIONES				
La organización cuenta con sistema de detección de explosiones con revisión y/o mantenimiento oportuno.				
El personal de la organización ha sido instruido en la adecuada operación del sistema de detección de explosiones.				
El sistema de detección de explosiones es pertinente y suficiente de acuerdo a los peligros, amenazas y nivel de riesgo de la organización.				
7 -SISTEMA DE ATENCIÓN DE EXPLOSIONES				
Se cuenta con equipo de atención de explosiones suficiente y pertinente de acuerdo a los peligros, amenazas y nivel de riesgo de la organización.				
El personal de la organización ha sido instruido sobre los requerimientos necesarios para atención de explosiones.				
8 - SISTEMA DE DETECCIÓN DE FALLAS ESTRUCTURALES				
La organización cuenta con el protocolo de revisión e identificación periódica de fallas estructurales.				
La organización cuenta con un plan de mantenimiento oportuno de la estructura.				
La estructura de la organización no presenta deterioro observable en paredes, columnas y techos que haga sospechar de daños estructurales.				
Puertas con cerradura de seguridad, fácil apertura.				
10 -SISTEMA DE DETECCION DE FALLAS DE EQUIPOS Y SISTEMAS				
La organización cuenta con el protocolo de revisión e identificación periódica de fallas de equipos y sistemas.				

La organización cuenta con un plan de mantenimiento oportuno de equipos y sistemas.				
12 -SISTEMA DE ATENCION DE DESORDENES CIVILES				
Se cuenta con un protocolo de reacción frente a desordenes civiles.				
El personal de la organización ha sido instruido en la adecuada reacción ante desordenes civiles.				
14 -SISTEMA DE ATENCION DE MOVIMIENTOS SISMICOS				
Se cuenta con un protocolo de reacción frente a movimientos sísmicos.				
El personal de la organización ha sido instruido en la adecuada reacción ante movimientos sísmicos.				
La construcción de la organización cuenta con las medidas de sismo resistencia exigidas				
15 - BRIGADAS				
La organización tiene personal capacitado para la evacuación.				
La organización tiene personal capacitado para la prestación de primeros auxilios.				
La organización tiene personal capacitado para la atención de incendios.				
16 - ORGANIZACIÓN				
Están definidos los roles y responsabilidades frente a la atención de emergencias.				
Se ha realizado la caracterización del personal de la organización.				
Se han definido los recursos para la atención de emergencias.				
La organización cuenta con camillas o equipos de transporte para la atención de emergencias				
La organización cuanta con extintores para la atención de emergencias				
La organización cuanta con botiquines para la atención de emergencias				
Se ha establecido un plan de capacitación del personal frente a la conformación de las brigadas de atención de emergencias.				
Se cuenta con red de apoyo a la comunidad.				
CALIFICACION TOTAL				51

- A: Cumplimiento Total 4
- B: Cumplimiento Parcial 2
- C: Incumplimiento 0,4

Tabla 4. Para comparación del nivel de vulnerabilidad

PUNTAJE TOTAL	ACCION A SEGUIR
0-50	La edificación presenta una alta vulnerabilidad funcional, se deben revisar todos los aspectos que puedan estar representando riesgo para las personas que permanecen en el edificio en un momento de emergencia
51-70	La edificación presenta una vulnerabilidad media- alta y un plan para emergencia incompleto, que solo podría ser activado parcialmente e caso de emergencia.
70-90	La edificación presenta una baja vulnerabilidad y un plan para emergencia apenas funcional que debe optimizarse
91-100	La vulnerabilidad es mínima y el plan presenta un estado óptimo de aplicación.

Para llegar a encontrar las necesidades de la empresa en el tema de salud ocupacional se recurrió a la encuesta directa con los empleados, tomando una muestra de 20 que es la totalidad de ellos, lo que nos daba una garantía de efectividad en cuanto a la información, pudiendo establecer de manera directa con los implicados las falencias, ventajas, desventajas y necesidades actuales, siendo unas de las necesidades más grandes la implementación de un sistema de selección de personal y la evaluación de desempeño, ya que de la buena selección del personal depende el rendimiento óptimo del trabajador y de la empresa, por eso es tan importante también implementar un programa de evaluación de desempeño, también encontramos otros ítem a desarrollar como todo lo que tiene que ver con contratos, inducción, funciones, capacitación, salarios, incentivos, recreación, higiene y seguridad, seguridad en el trabajo, ambiente laboral. Es

así como pudo establecerse el plan a seguir y principalmente hacer que de alguna manera esta investigación responda a la pregunta de investigación que nos define el objetivo principal.

5.2 Formulación de recomendaciones:

- Se recomienda ampliación de la misión, visión y objetivos y valores e incluir en el organigrama el departamento de Recursos Humanos.
- Se recomienda la creación del departamento de Salud Ocupacional y definir el personal que asumirá la responsabilidad de coordinar las actividades de S.O. a determinar en el programa.
- Debe haber intervención de la ARL en la organización para el mejoramiento de lo ya existente y complementar con los faltantes del mismo.
- No podemos hablar de una parte débil del estudio ya que la herramienta de encuesta directa a todos los empleados facilitó el trabajo, sino una pequeña barrera inicial y fue la convicción actual por parte de la empresa de que se estaba cumpliendo con las necesidades de la misma y los trabajadores, pues esta situación hizo que tuviésemos que hacer primero una labor de concientización para demostrar que se debía hacer cambios importantes como crear un departamento de salud ocupacional el cual es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano que manejara todo de manera organizada.

La mayor debilidad encontrada en la empresa para nuestro criterio es la falta de capacitación en los temas de salud ocupacional y el desarrollo de un sistema de selección de personal y de evaluación de rendimiento.

5.3 Propuesta

Implementar un proceso de Salud Ocupacional que dirija las diferentes actividades que buscan que las empresas sean reconocidas por la implementación de buenas prácticas bajo un Sistema de Gestión y Seguridad Laboral, como la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y como propósito siempre buscar el bienestar de los colaboradores internos, que ayudan a la empresa a cumplir los objetivos estratégicos a través de la elaboración de productos confiables acordes a la legislación vigente.

Misión organizacional

Elaborar y comercializar medicamentos homeopáticos de excelente calidad, llevando así al cuerpo médico la mejor opción de tratamiento para sus pacientes, a precio justo, con respaldo científico y acompañado de nuestro servicio respetuoso, oportuno y eficiente. Procuramos el bienestar de la comunidad con medicamentos confiables y asesoría idónea a nuestros clientes.

Visión organizacional

Ser la empresa farmacéutica homeopática con mayor proyección y prestigio a nivel nacional, fabricando y distribuyendo medicamentos de la más alta calidad, contribuyendo así al crecimiento de la medicina alternativa y al mejoramiento de la calidad de vida de todos aquellos que accedan a nuestros productos.

Objetivos organizacionales

- Ser la mejor empresa fabricante de medicamentos homeopáticos

- Garantizar el trabajo en equipo, la innovación, la calidez en el servicio y la efectividad de nuestros productos
- Desarrollar un proceso de mejoramiento continuo que garantice permanentemente la satisfacción del cliente.
- Elaborar productos confiables y acordes a la legislación vigente.
- Promover el desarrollo del recurso humano y los cambios tecnológicos.

Principios

Ética: se cuenta con un conjunto de principios, valores y normas que permiten una mayor flexibilidad en relación con la adaptación a los diferentes ambientes o entornos, reconociendo los derechos y deberes establecidos en la ley los cuales se ven reflejados en la cultura de la organización.

Responsabilidad: se enfatiza en el cumplimiento de obligaciones y compromisos que se desprenden de los principios éticos y morales, y de los objetivos empresariales los cuales están orientados hacia la contribución de la salud a través de la medicina alternativa con productos de alta calidad.

Trabajo en equipo: se valora la participación de los empleados en la organización creando un sentido de pertenencia y un compromiso mutuo entre directivos y personal motivando siempre la responsabilidad e impulsando la comunicación asertiva para el alcance de un ambiente en el que todos a través de sus habilidades y conocimientos persigan las mismas metas.

Innovación: se realiza un proceso de mejoramiento continuo a fin de adquirir la última tecnología por medio de capacitaciones relacionadas con el manejo de recursos para la

producción de nuevos medicamentos y el uso adecuado del material por parte de los empleados, todo ideado para el alcance de un nivel alto en calidad empresarial.

Eficacia: efectuar de manera adecuada cada uno de los procedimientos que se requieren para la elaboración de medicamentos naturales de calidad con alta confiabilidad científica, que garanticen a los clientes un tratamiento efectivo a un precio justo.

Organigrama

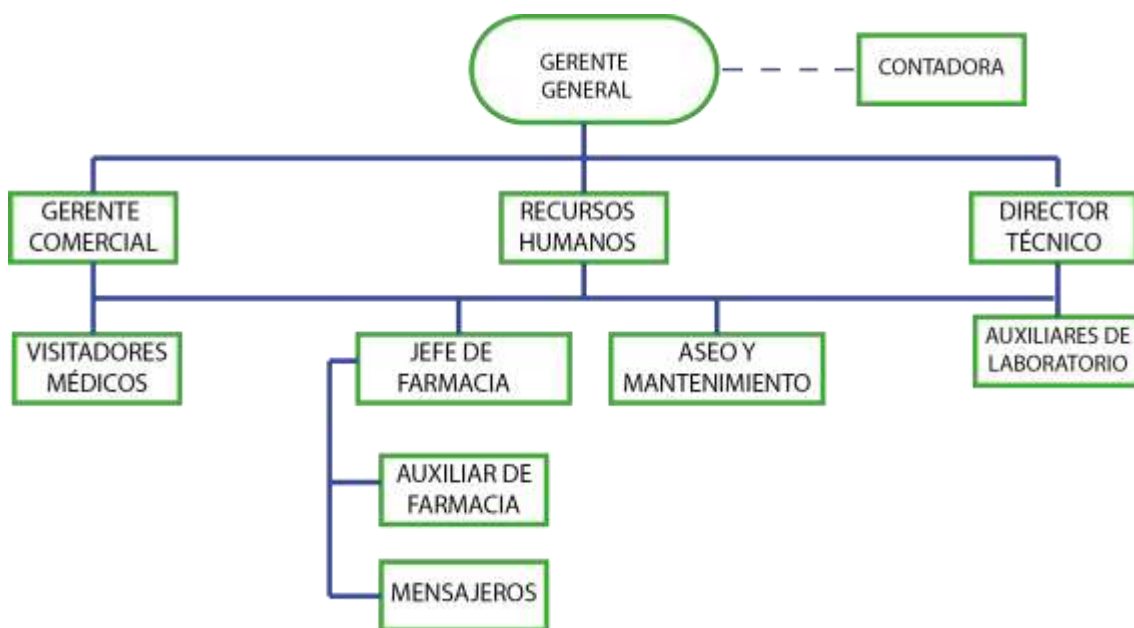


Figura 15. Organigrama, inclusión RRHH.

Para comenzar con la propuesta de mejoramiento acorde a la problemática definimos la creación del departamento de talento humano y unas necesidades vitales dentro de él, como son la selección de personal, tipo de contratos, inducción para los empleados, manual de funciones, evaluación de desempeño, capacitaciones, forma para establecer los salarios, implementación de incentivos, evaluación de desempeño, programas de recreación, programa de higiene y

seguridad, ambiente laboral. Comenzaremos estableciendo unas políticas que nos responderán o darán las pautas para llevar de manera adecuada el desarrollo de estas necesidades.

5.3.1 Políticas Del Área De Talento Humano

Las políticas de recursos humanos dentro de la organización permiten que los miembros de la empresa trabajen en función de los objetivos planteados por la gerencia general y, son ellas quienes garantizan el desempeño adecuado para el logro de los mismos. Chiavenato (2011) indica que “las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones desean tratar a sus miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Varían en gran medida de una organización a otra”. (p. 102).

Ahora bien, tomando como referencia la anterior definición y los parámetros establecidos por el autor, a continuación, se detallará los aspectos principales que implementaremos en la organización “Mundo Homeopático”:

Políticas de integración de recursos humanos: El reclutamiento se dará mediante la bolsa de empleo del SENA o en algunas oportunidades aquellos que son referidos por los mismos empleados o clientes de acuerdo a la situación y el cargo solicitado; en cuanto a los criterios de selección se tendrá en cuenta;

- Realizar exámenes médicos correspondientes a los aspirantes para tener la seguridad de que son aptos para el cargo.
- Aptitudes físicas: que no padezca de ningún tipo de enfermedades, en especial respiratorias, del sistema circulatorio ni locomotor, todo esto debido a las

características del área de producción, donde la mayor parte del tiempo se trabaja con aire acondicionado y de pie.

- Aptitudes intelectuales: estas las establecerá el examen psicotécnico que nos ayudará a una completa evaluación de la actitud y aptitud del postulado.
- Estudios requeridos: Debido a que es una empresa de Homeopatía y en Colombia no hay capacitación para esta rama, la capacitación se dicta en la misma empresa en el momento de entrar a laborar, siendo la única persona que en debe tener título profesional el director técnico que por requerimiento de la autoridad competente que regula la empresa, en este caso el INVIMA exige que sea un Químico Farmacéutico.

Políticas de evaluación de recursos humanos: para determinar si la asignación del personal fue oportuna y, si efectivamente se logró una adaptación del nuevo empleado con los estándares de producción de la empresa, se piden reportes de rendimiento y actitud a los compañeros antiguos de su área, cada semana durante el primer mes y cada mes durante los 3 primeros meses antes de cumplir el periodo de prueba; es de aclarar que se llevará el proceso de entrenamiento de manera que el nuevo empleado tenga un acompañamiento continuo por parte de los empleados más antiguos, para que estos den una buena capacitación y tengan un período de adaptación de un mes.

Política de retención de los recursos humanos: los salarios serán establecidos de acuerdo a las necesidades, el cargo, la antigüedad y los estudios de cada empleado, dependiendo de la actividad tendrán incentivos económicos adicionales como comisiones, todos ellos cuentan con todas prestaciones sociales, están afiliados a una EPS, caja de compensación familiar, y riesgos profesionales. Los ascensos serán otorgados en función de la

lealtad, eficiencia y antigüedad; por otra parte, las condiciones físicas ambientales de higiene y de seguridad son excelentes, ya que la empresa es regulada por el INVIMA a través de la Seccional de Salud Antioquia (SSA), quienes exigen con rigurosidad el cumplimiento de las normas que demanda el ejercicio de producción de la empresa. Se velará por el buen ambiente laboral para que las relaciones entre empleados y jefes sea amena, generando espacios que propician la integración del personal.

Políticas de desarrollo de recursos humanos: existe una tendencia de actualización y capacitación para la mejora de las habilidades del empleado dentro de la empresa, y de esta manera garantizar que el empleado cuente con las herramientas físicas e intelectuales para su adecuado funcionamiento, además quedará establecida la capacitación continua en cada departamento para mantener actualizado el personal.

Políticas de evaluación de recursos humanos: de manera cuantitativa la empresa cuenta con un número de 20 empleados y el acceso al banco de información está dado de manera física en archivadores y también escaneado archivado en la computadora del personal administrativo, se actualizará tanto la información personal como el rendimiento individual para el debido análisis cualitativo de los recursos humanos disponibles.

Proceso de ingreso a la empresa

Es el proceso que se hace con el nuevo empleado desde el momento que es aceptado para cubrir la vacante, desde ese momento debe cumplir otros requisitos para poder desempeñar la labor asignada:

- Presentación de Exámenes Médicos de Ingreso.

- Presentación de Documentación requerida para la Firma del Contrato y Afiliaciones.
- Capacitación general de la empresa y Formación del cargo.
- Entrega de Reglamento, lineamientos y compromisos (Actitud, Cumplir con Objetivos).
- Compromisos adquiridos durante el Periodo de Prueba.
- Convivencia y cuidado del Ambiente laboral.
- Propuesta a mejoras de las herramientas y procesos en la empresa.

5.3.2 Evaluación De Desempeño

5.3.2.1 Objetivos: Mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización a través de la implementación del modelo de escalas graficas discontinuas que facilita la identificación de las habilidades y/o falencias de los empleados.

- **Beneficios para la Gerencia:**

- Evaluar el desempeño de los empleados a través de un sistema de medición que neutraliza la subjetividad
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de los empleados
- Comunicar la objetividad de la evaluación a los empleados sobre su desempeño actual

- **Beneficios para el empleado**

- Conocer los aspectos evaluados sobre su desempeño actual en relación a su función y a sus características individuales
- Conocer las expectativas del jefe frente a su desempeño

-Hacer una autoevaluación y crítica sobre su comportamiento y desarrollo en la organización

- **Beneficios para la organización**

-Evaluar a corto, mediano y largo plazo el potencial del empleado y su contribución a la organización

-Identificar a los empleados que requieren rotación, capacitación o ascenso dentro de la organización

-Dinamizar su política de Recursos Humanos mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

Tabla 5. Evaluación de desempeño.

FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del trabajador: _____ Fecha: _____
Dependencia: _____ Cargo: _____

Instrucción: *Marca la opción que considere se relaciona al nivel de desempeño del empleado*

Optimo = 5 Bueno = 4 Regular = 3 Tolerable = 2 Malo = 1

Desempeño actual del empleado específicamente en su función

FACTORES	Optimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
1.Producto El volumen y la cantidad de	Siempre va más allá de lo	Con frecuencia va más allá	Satisface lo exigido	A veces está por debajo de lo exigido	Siempre está por debajo de

trabajo ejecutado normalmente	exigido. Es muy rápido <input type="checkbox"/>	de lo exigido <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lo exigido. Muy lento <input type="checkbox"/>
2. Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	Siempre superior, excepcional en su trabajo. <input type="checkbox"/>	A veces superior. Muy exacto en su trabajo <input type="checkbox"/>	Siempre satisfactorio, su exactitud es regular <input type="checkbox"/>	Satisfactorio, pero en ocasiones presenta errores <input type="checkbox"/>	Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores <input type="checkbox"/>
3. Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento de la función que realiza	Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos <input type="checkbox"/>	Sabe lo necesario <input type="checkbox"/>	Sabe suficiente del trabajo <input type="checkbox"/>	Sabe parte del trabajo, necesita capacitación. <input type="checkbox"/>	Sabe poco del trabajo <input type="checkbox"/>
4. Cooperación Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas	Tiene un excelente espíritu de colaboración. <input type="checkbox"/>	Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar. <input type="checkbox"/>	Normalmente colabora en el trabajo en equipo <input type="checkbox"/>	No muestra disposición, solo colabora cuando es muy necesario <input type="checkbox"/>	Es reticente a colaborar <input type="checkbox"/>

Características Individuales

FACTORES	Óptimo	Buena	Regular	Tolerable	Malo
-Comprensión de las situaciones. Grado en que percibe la esencia de un problema.	Óptima intuición y capacidad de	Buena intuición y capacidad de percepción.	Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	Poca intuición y capacidad de intuición	Ninguna intuición y capacidad de percepción

Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas	percepción <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Creatividad, empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos.	Siempre tiene ideas creativas y originales. <input type="checkbox"/>	Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos. <input type="checkbox"/>	Algunas veces presenta sugerencias <input type="checkbox"/>	Un poco rutinario, tiene pocas ideas propias <input type="checkbox"/>	Tipo rutinario No tiene ideas propias <input type="checkbox"/>
-Capacidad de realización Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	Capacidad para concretar nuevas ideas <input type="checkbox"/>	Buena capacidad para concretar nuevas ideas <input type="checkbox"/>	Realiza y pone en prácticas nuevas ideas con habilidad satisfactoria <input type="checkbox"/>	Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos. <input type="checkbox"/>	Sabe poco del trabajo <input type="checkbox"/>
-Sentido común e iniciativa	En todas las situaciones piensa con velocidad y logica, siempre se puede confiar en sus decisiones <input type="checkbox"/>	Resuelve los problemas normalmente con un grado elevado de sentido común. <input type="checkbox"/>	Demuestra razonable sentido comun en circunstancias normales <input type="checkbox"/>	Se equivoca con frecuencia y es conveniente proporcionarle instrucciones detalladas <input type="checkbox"/>	Siempre toma la decision equivocada <input type="checkbox"/>
- Responsabilidad, compromiso y dedicación	Merece el maximo de confianza no necesita	Tiene buena dedicación, solo requiere de una	Se puede depender de él con una	No siempre se puede con resultados deseables si no	Necesita vigilancia continua

	supervisión n <input type="checkbox"/>	pequeña directriz <input type="checkbox"/>	supervisión normal <input type="checkbox"/>	cuenta con suficiente <input type="checkbox"/> supervisión	<input type="checkbox"/>
-Puntualidad	Asiste todos los días a la hora <input type="checkbox"/> indicada	La mayoría de las veces ingresa a la hora <input type="checkbox"/> indicada	Normalmente asiste a la hora de entrada <input type="checkbox"/> indicada	Frecuentement e asiste a la hora de entrada especificada <input type="checkbox"/>	No asiste a la hora de entrada indicada <input type="checkbox"/>

5.3.2.2 Aplicación de la evaluación de desempeño

Para la aplicación de la evaluación del desempeño de los empleados, el gerente general es el responsable de asignar el personal que se encargará de aplicar la evaluación, teniendo en cuenta a los directivos de cada área que conforman a la organización (gerente comercial, jefe de recursos humanos y director técnico) dado que son los más idóneos para identificar el desenvolvimiento de sus subordinados y de igual forma, manejan cualquier información que se relacione con sus quehaceres; Cada jefe de área deberá disponer de un espacio para dar respuesta a cada una de las evaluaciones y luego realizar un informe que permita al empleado identificar los aspectos que estudian su desempeño en relación a la función del cargo y sus características individuales, a fin de informarles sobre su desempeño en la empresa y adicionalmente, dar a conocer al gerente general los resultados obtenidos tanto a nivel individual, como de área y de forma total. Cabe mencionar, que en “Mundo Homeopático” el proceso no será realizado por áreas, sino que el jefe de recursos humanos será el encargado de realizar el debido procedimiento con cada uno de los empleados.

En este sentido, la evaluación de desempeño consta de diez ítems los cuales fueron divididos en dos grupos, el primero de ellos aborda los aspectos relacionados con el

desempeño del empleado en sus funciones del cargo y el segundo estudia las características individuales de cada trabajador. De esta manera, el encargado de realizar el proceso le dará un valor de 1 a 5 puntos a las opciones que considere según el comportamiento del empleado en la empresa, teniendo en cuenta que Optimo tiene un puntaje de 5, Bueno de 4, Regular de 3, Tolerable de 2 y finalmente Malo de 1. Es importante mencionar, que solo debe seleccionarse una opción por cada ítem y debe ser objetivo al calificar teniendo en cuenta las actitudes y comportamientos actuales del subordinado.

5.3.2.3 Resultados de la evaluación de desempeño

Dado que la evaluación de desempeño se aplica con el fin de verificar el cumplimiento adecuado de las funciones del empleado, tanto a nivel personal como laboral, resulta de gran importancia desarrollar resultados a partir de esta que permita no solo al jefe sino al empleado, conocer sus puntos fuertes y también los ítems en los que debe mejorar. Para esto se plantea que la entrega de los resultados sea de la siguiente forma:

Para los jefes o directivos se realizará un análisis cuantitativo que incluya graficas en las que se muestre el puntaje que se obtuvo en los ítems, no de forma individual por cada empleado, sino en sumatoria por cada área de trabajo (administrativa, operativa, comercial).

Adicionalmente, se presentará un análisis cualitativo que explique las tendencias en respuestas positivas y negativas de los empleados según el área a la que corresponda, describiendo el desempeño de cada colaborador a partir de la función que cumple dentro de la organización, manifestando además las áreas en las que desde la dirección se debe trabajar para promover la mejora del desempeño en los empleados y posibles formas de ejecutarlo.

A los colaboradores se les hará entrega de un informe donde se evidencie el puntaje que obtuvo y las áreas específicas que debe fortalecer para un desempeño idóneo dentro de la organización.

5.3.3 Capacitación Y Desarrollo De Personal

5.3.3.1 Capacitación

La capacitación se define como “todas las acciones y actividades que destine a desarrollar aptitudes y habilidades del trabajador, con el objetivo de realizar de forma más eficiente el trabajo. Esta actividad normalmente se desarrolla en un aula y de forma presencial” (Ahumada, 2010, p.39).

Partiendo de lo anterior, Mundo Homeopático ejecuta estos procesos educativos en función actualizar al personal sobre las nuevas normas vigentes que demande el estado para cumplir con los estándares de calidad en la producción de sus productos farmacéuticos; dichas capacitaciones son impartidas al personal por los directores de departamento o Gerente Comercial según sea el caso.

Adicionalmente, en la actualidad el estado Colombiano exige el cumplimiento de las normas de seguridad industrial en donde se debe implantar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), con el fin de mitigar los riesgos relevantes a salud, accidentes y otros; en esa medida, la empresa contrata personal calificado (bomberos y médicos) para facilitar la adquisición del conocimiento frente a las competencias básicas que deben adquirirse para un sano desenvolvimiento laboral.

5.3.3.2. Contenidos de la capacitación

Mundo Homeopático actualmente realiza dos formas de capacitación para la modificación de la conducta de sus empleados:

1. **Trasmisión de información:** mantener a los empleados bien informados sobre las nuevas fórmulas, actualizaciones normativas de Invima, y nuevas estrategias para mejorar la producción, es una de las prioridades por parte de la gerencia comercial con el fin de que toda la organización maneje un solo lenguaje y, en efecto, cuente con herramientas que le permitan inicialmente mejorar su desempeño, para que a través de esto las metas anuales de la empresa sean alcanzadas , y en segunda medida para dotar de información actual a los nuevos empleados.

2. **Desarrollo o modificación de actitudes:** con las nuevas modificaciones realizadas a la legislación laboral para preservar la integridad física de los trabajadores, en Mundo Homeopático se realizan cada ciertos periodos charlas, capacitaciones por parte del cuerpo de bomberos y personal médico, para dotar a los empleados de competencias y habilidades en primeros auxilios, y uso de extintores , con el fin de que el empleado ejecute con responsabilidad y en condiciones seguras sus labores diarias , así mismo, en caso de accidentes o catástrofes naturales cuente con conocimientos básicos que le permitan preservar la vida.

5.3.3.3. Objetivos de la capacitación.

Proporcionar a la empresa Mundo Homeopático fuerza de trabajo altamente calificada en lo que respecta al conocimiento y habilidades para el cumplimiento de los objetivos de cada cargo.

Mantener al personal administrativo y operativo constantemente actualizado en cuanto a normatividad y cambios científicos que se produzcan, informándolos sobre dichos reajustes.

Modificar el comportamiento de los empleados con el propósito de que se ejecuten acciones seguras que permitan preservar la vida en su desempeño diario y en situación de accidente.

5.3.4.4. Ciclo de la capacitación

<p>Insumos Educandos: Personal de Mundo Homeopático Recursos de la organización: sillas, mesas, escritorio, computador con conexión a internet, video beam, tablero acrílico, marcadores, folletos con información relacionada con la capacitación, listado de asistencia.</p> <p>Información: al inicio de cada capacitación se da a conocer al personal información general con respecto al proceso, como instrucciones del momento, espacios para preguntas, espacios de receso.</p> <p>Conocimientos: los conocimientos impartidos durante las jornadas de capacitación dependerán específicamente de la detección de necesidades donde se realice una evaluación de cada uno de los niveles de la empresa,</p>	<p>Proceso Procesos de enseñanza: la capacitación se realiza inicialmente de forma teórica, con el fin de transmitir información que prepare a los empleados para el óptimo desempeño de sus funciones. Luego de esto se desarrollan actividades prácticas, donde se hacen ejercicios lúdicos relacionados con las temáticas, creando un ambiente más participativo.</p> <p>Aprendizaje individual: el aprendizaje individual se da más que todo de forma visual, teniendo en cuenta los medios que se utilizan. Cada uno de los capacitados recibe un folleto con el orden de las temáticas a tratar y apunte que necesariamente debe recordar y tener en cuenta dentro del desarrollo de sus labores diarias.</p> <p>Programas de capacitación: se da en diferentes tipos,</p>	<p>Producto Personal capacitado: puede ser personal operativo, administrativo o todos. Dependerá del contenido de la capacitación.</p> <p>Contenido de la capacitación: Deben estar orientados a elevar el rendimiento del personal, el incremento de la productividad y rendimiento de la empresa, fortaleciendo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre colaboradores para elevar el interés de la calidad en el servicio. • Satisfacción en materia de personal sobre la base de la planeación de recursos humanos. • Establecimiento de conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad. • Mantenimiento de la salud física y mental para prevenir accidentes de trabajo y genera un ambiente seguro para establecer actitudes y comportamientos estables. 	<p>Retroalimentación Evaluación de los procedimientos y resultados: esta será realizada a nivel de recursos humanos, con el fin de conocer si la capacitación género en los empleados el impacto que se esperaba. Se hace de modo formal al finalizar el encuentro de la capacitación se repartirá a cada uno de los capacitados un formato con las siguientes preguntas.</p> <p>- ¿Describe cuál ha sido su crecimiento y desarrollo individual teniendo en cuenta las necesidades de capacitación?</p> <p>- ¿Qué conocimientos</p>
--	---	--	---

<p>teniendo en cuenta los siguientes métodos:</p> <p>1. Análisis organizacional: donde se agenda una reunión para evaluar el cumplimiento de los objetivos organizacionales</p> <p>2. Análisis de los recursos humanos: se implementa un análisis documental de los informes de resultados que emite cada área de la empresa.</p> <p>3. Análisis de las tareas y operaciones: para este nivel se toma el análisis de la descripción del puesto, confirmada mediante la observación y la información que puede otorgar el jefe inmediato</p>	<p>modalidades y niveles, los cuales son tomados en cuenta para ejecutar los temas abordados durante la jornada de capacitación; estos suelen ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al tipo: Capacitación Inductiva, Capacitación Preventiva, Capacitación • Correctiva y Capacitación para el Desarrollo de Carrera • De acuerdo a la modalidad: Formación, Actualización, Especialización, • Perfeccionamiento y Complementación: • <input type="checkbox"/> De acuerdo al nivel: Básico, Intermedio y Avanzado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración al día con los avances tecnológicos, incrementando la iniciativa y la creatividad para prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo. <p><u>Éxito o eficacia organizacional:</u> dentro del proceso de capacitación se deben impartir necesidades que apunten a la misión y visión de la organización, teniendo en cuenta que si se da un buen desarrollo en el programa de capacitaciones, la empresa y los empleados además de funcionar efectivamente también mantendrán al margen los estándares de calidad que se requieren para su óptimo funcionamiento.</p>	<p>obtuvo durante el ciclo de la capacitación? ¿Este conocimiento responde a sus necesidades laborales?</p> <p>- ¿Cree que las herramientas brindadas durante la capacitación son las que requiere para mejorar en su cargo? Se dará un tiempo estimado de 10 minutos, para que se consignen las respuestas</p>
--	--	---	---

5.3.3.5 Detección de las necesidades de la capacitación

La identificación de necesidades dentro de una organización corresponde a un proceso que evalúe y garantice que la capacitación requerida responda a una situación real, con el fin de fortalecer en diversos aspectos a los empleados, Arias (1980) determina que una necesidad de capacitación responde a la diferencia que existe entre la expectativa de la ejecución de un puesto y el desempeño del empleado, otorgada por dificultades de conocimiento, habilidades y actitudes (citado por Pérez, 2005), sin embargo es importante resaltar que las necesidades se dan por diversos factores, que deben ser evaluados antes de determinar el énfasis del programa de capacitación.

Para la organización Mundo Homeopático es imprescindible realizar una evaluación contextual en cuanto a la organización y la renovación de normatividad que orienta a la empresa, es por esto que se ajusta a la evaluación por niveles que propone Chiavenato (2011), en donde tiene en cuenta el análisis organizacional, evaluando los diversos componentes de manera general, así se efectúa una evaluación del cumplimiento de los objetivos de la empresa, la eficiencia y el clima organizacional, dentro de la organización se realizan capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo y las actualizaciones de normatividad vigente para todos los miembros de la empresa.

Por otro lado el análisis de los recursos humanos en la empresa se enfoca en la verificación de las actividades de la organización, evaluando si los empleados cumplen de manera eficiente de acuerdo a las habilidades, los conocimientos y actitudes o por el contrario se requiere más personal, por último el análisis de las operaciones y tareas en la empresa se estructura a partir de una evaluación por puesto para determinar específicamente habilidades, conocimientos o conductas que requiere el puesto específico.

Para realizar la detección de las necesidades, el área de recursos humanos junto con el gerente general, realizan una evaluación de cada uno de los niveles por medio de diversos métodos que serán descritos a continuación:

1. Análisis organizacional: para la evaluación del análisis en general del estado de la empresa, el área de recursos humanos solicita una reunión interdepartamental, en donde se evalué el cumplimiento de los objetivos organizacionales y se discutan la actualización de las normativas y algunos procesos que garanticen la eficiencia y la estabilidad de la empresa, así mismo la capacitación puede darse de una solicitud del gerente general por una necesidad que se ha previsto.

2. Análisis de los recursos humanos: para este se implementa un análisis documental de los informes de resultados que emite cada área de la empresa, de acuerdo a este se implementa una entrevista con el gerente general y el jefe de recursos humanos, en donde se evalué la situación actual de la empresa en cuanto a la fuerza de trabajo, para esto se tiene en cuenta la demanda de mano de obra y personal administrativo, y la evaluación de desempeño que refleja los aspectos en los que se debe capacitar para el logro de los objetivos.

3. Análisis de las tareas y operaciones: para este nivel se toma el análisis de la descripción del puesto, confirmada mediante la observación y la información que puede otorgar el jefe inmediato para conocer sobre el cumplimiento de las competencias y las habilidades actuales del ocupante del puesto, de esta manera se conocen las necesidades que deben ser capacitadas para el puesto específico.

5.3.3.6. Implementación de la capacitación

De acuerdo a lo señalado en el programa de capacitación se establecen los siguientes parámetros para su debida implementación, la cual va dirigida a todo el personal de la organización “Mundo Homeopático”

En función a lo anterior se debe tener en cuenta que la capacitación siendo esto un proceso educativo de corto plazo, el cual es aplicado de manera sistemática y organizada dando como resultado la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y competencias en función de los objetivos definidos; Se genera en primera medida la elaboración de una jerarquización de necesidades específicas con el fin de entablar el tipo, la modalidad y los niveles de capacitación; esto se realiza mediante la aplicación de estrategias como lo son el desarrollo de trabajos prácticos, la presentación de casuística de cada área correspondientemente, la realización de talleres, la metodologías de exposición, los diálogos, entre otras permitiendo así reflejar las necesidades a abordar en el programa.

De igual manera en un segundo momento se da paso a la realización y solución de las preguntas planteadas con anterioridad en el programa de capacitación, una vez finalizado este proceso, se podrá orientar la dirección de los puntos principales a trabajar además de obtener la detección de necesidades a abordar.

Para finalizar, teniendo en cuenta que los principales objetivos de la capacitación son la preparación de las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, el brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y lograr un cambio de actitud en las personas se procede a la ejecución de los temas abordados durante la jornada de capacitación además del tener presente los diversos tipos, modalidades y niveles, mencionados con anterioridad en el proceso de capacitación.

5.3.3.7. Evaluación de los resultados de la capacitación

Dentro del ciclo de capacitación se hace necesario en última instancia llevar un proceso de evaluación que permita conocer a la organización si esta causo el impacto que se quería, en este sentido, (Cabrera, 2005) afirma que se puede ver como “el proceso mediante el cual se recolecta y analiza información acerca de la actividad de capacitación y su uso, con el fin de determinar las realizaciones, la relevancia, la efectividad y el impacto de esa actividad”, así mismo (Chiavenato, 2011) especifica que la evaluación de resultados debe verificar dos aspectos relevantes; el primero de ellos debe considerar si se consiguieron los cambios deseados en los empleados y la segunda constatar si los resultados obtenidos en la capacitación guardan relación con los objetivos de la organización.

De acuerdo a las características organizacionales de Mundo Homeopático se tiene en cuenta la evaluación de resultados a nivel de recursos humanos, puesto que los logros que se esperan son los siguientes: disminuir la rotación de personal y el ausentismo, incrementar en la eficiencia individual de los empleados, así mismo, en las habilidades personales, permitir aumentar el conocimiento del personal y evidencias del cambio de actitudes y comportamientos (Chiavenato, 2011).

En concordancia a lo anterior se plantean las siguientes preguntas:

¿Describa cuál ha sido su crecimiento y desarrollo individual teniendo en cuenta las necesidades de capacitación?

¿Qué conocimientos obtuvo durante el ciclo de la capacitación? ¿Este conocimiento responde a sus necesidades laborales?

¿Cree que las herramientas brindadas durante la capacitación son las que requiere para mejorar en su cargo?

5.3.4 Inducción Del Personal

5.3.4.1 Contenido de la inducción al puesto de trabajo

Inducción

El proceso de inducción o también llamado programa de integración, hace referencia al conjunto de acciones dirigidas a los nuevos miembros de la organización con el fin de familiarizarlos en lo que respecta a las características de la misma, entre estas, la cultura organizacional, las políticas, las funciones de su puesto, la estructura, instalaciones, rutinas, filosofía e incluso las reglas y normas que este debe tener en cuenta para poder adaptarse a su ejercicio laboral de forma adecuada, beneficiando de forma bidireccional la relación entre empleado y organización (Chiavenato, 2002).

Importancia de la inducción

La inducción es considerada la fase inicial del empleado en una organización en la que debe adaptarse al nuevo espacio de trabajo y desarrollar una relación cordial y empática con los miembros de la misma. En este sentido, Dessler y Varela mencionan que “la inducción es un elemento del proceso de socialización del trabajador nuevo, que tiene que realizar el empleador. La socialización es el proceso continuo de inculcar en todos los empleados las actitudes, los estándares, los valores y los patrones de conducta que la organización y sus departamentos esperan de ellos.(2017, p.184) Por este motivo, Mundo Homeopático considera fundamental realizar dicho proceso, dado que les resulta elemental contar con personal con conocimientos y competencias laborales pero le otorgan un valor significativo a la solidez de las relaciones interpersonales entre los empleados puesto que es la forma más idónea de crear un ambiente que

les permita trabajar eficientemente donde todos los empleados estén orientados a los mismos objetivos y aumente la productividad de la organización.

Propósito de la inducción

Para dar cumplimiento al proceso de inducción es importante tener en cuenta ciertos aspectos, entre ellos que el nuevo empleado se sienta parte de la empresa dado que esto permitirá que se genere sentido de pertenencia y mayor comprensión en cuanto a lo relacionado con la organización, como la misión, visión a futuro, las políticas y los procedimientos claves para alcanzar los objetivos empresariales. Así mismo, facilitará la adaptación del empleado en cuanto a la cultura organizacional y conocerá lo que la empresa espera en cuanto a su desempeño laboral. (Dessler y Varela, 2017, p.184).

Ventajas de la inducción

-Reducir la ansiedad en el empleado: permite que los nuevos miembros reciban una asesoría por parte de los empleados con mayor experiencia, quienes compartirán información sobre el proceso de la organización para de esta forma reducir el sentimiento de preocupación frente a las tareas que debe realiza.

-Reducir la Rotación: la rotación aumenta en la fase inicial, dado que los empleados suelen sentirse ineficaces o ineficientes, por tanto realizar el programa de inducción reduce la presencia de dichos sentimientos.

-Economizar el tiempo: permite una integración con mayor rapidez, dado que el programa propicia un espacio donde el nuevo empleado conoce los objetivos empresariales, a sus

compañeros de trabajo, y todo lo que respecta a la conformación de la organización, como su historia, misión, visión, entre otros.

-Desarrollar expectativas realistas: facilita el conocimiento de la normatividad, la metodología de trabajo y todo lo que la empresa espera del empleado.

Tipo de inducción

Teniendo en cuenta que Mundo Homeopático es una organización legalmente constituida, en la que se realizan procesos con funciones complejas y estructuradas, se sugiere que la inducción para nuevos colaboradores sea tipo formal, en la que la empresa sea la encargada de introducir al empleado al entorno laboral por medio del seguimiento de unos pasos y acciones específicas con el fin de promover la adecuada adaptación del nuevo empleado a las características de la organización.

Antes de llevar a cabo la inducción formal, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Planteamiento del programa de inducción: se debe definir con anterioridad las características de la inducción, esto es, las etapas en que se va a ejecutar, la duración que va a tener y las actividades o recursos que se utilizarán.

Selección de compañeros guías: la gerencia debe elegir una persona idónea para cumplir la función de compañero guía, quien se encargará de dirigir y orientar el proceso de inducción para el nuevo empleado. Dicha persona debe contar con algunas características que favorezcan el proceso (buenas relaciones interpersonales, discreción, prudencia, experiencia, sentido de pertenencia, lealtad, liderazgo) además de conocimiento sobre las funciones que va a realizar el colaborador.

Capacitación a los responsables de la inducción: es vital que antes de llevar a cabo un proceso de inducción se capacite a quienes van a dirigirlo para que esté al tanto de en qué consiste el proceso y cuál es su papel en el.

Plan de inducción para nuevos empleados

El siguiente formato contiene los lineamientos a seguir para la inducción del nuevo empleado a la organización, se sugiere a la gerencia seguir los pasos aquí propuestos para un adecuado proceso de adaptación. Es necesaria la participación activa de un representante directivo y la persona elegida como compañero guía. Se recomienda ejecutar este plan durante todo el primer día de trabajo y de ser necesario durante 2 o 3.

Primera etapa (bienvenida)

Palabras de bienvenida: las realizará el jefe del departamento de recursos humanos, quien debería incluir los siguientes aspectos:

Palabras de introducción: se le explica al nuevo empleado sobre el proceso de inducción en el que va a participar y se le entrega una copia por escrito del mismo.

Presentación del compañero guía: el jefe del departamento de recursos humanos presentará al nuevo empleado, la persona que se ocupará del acompañamiento en todo el proceso de inducción.

Presentación a compañeros: antes de realizar este paso, el departamento de recursos humanos deberá reunir a los empleados antiguos advirtiéndoles la llegada de un nuevo integrante, con el fin de generar disposición para la bienvenida del mismo. En este momento se presentará el nuevo empleado al resto de compañeros, evitando hacer juicios valorativos sobre alguno de ellos,

por el contrario, describiendo las funciones de forma general que cada uno cumple dentro de la organización.

Mostrar lugar de trabajo: una vez el nuevo empleado esté familiarizado con quienes serán sus jefes y compañeros, se dispondrá a enseñarle su puesto de trabajo

Explicar la contribución individual del empleado a los objetivos del departamento y sus asignaciones iniciales en términos generales.

Comentar el contenido del puesto con el empleado y proporcionarle una copia de la descripción del mismo.

Explicar el programa de capacitación departamental y las prácticas y procedimientos de aumentos salariales.

Preguntar dónde vive el empleado y cuáles son las facilidades de transporte.

Explicarle las condiciones de trabajo:

Horas de trabajo

Horas de entrada y salida

Horas de comida

Recesos y períodos de descanso

Llamadas telefónicas y correo personal

Políticas y requerimientos de tiempo extra

Días de pago y procedimientos para recibir el pago

Requerimientos para la conservación del empleo: explicar los criterios de la compañía en relación con:

Cumplimiento de las responsabilidades

Asistencia y puntualidad

Manejo de información confidencial

Conducta

Apariencia general

- Uso de uniforme

9. De requerirse se le mostrara al empleado como debe realizar las funciones para las que fue contratado.

Segunda etapa (seguimiento)

Para que el plan de inducción resulte efectivo, se debe implementar un plan de seguimiento posterior a la fase de bienvenida en la inducción, este consiste en hacer reuniones periódicas entre los gerentes, el compañero guía y el colaborador que ingresó, durante el periodo de adaptación del nuevo empleado (3 meses), puede ser mensual o quincenal. Aquí se revisará el proceso que ha tenido el colaborador y se atenderá cualquier duda que tenga alguna duda con respecto a su labor o al funcionamiento de la organización.

5.3.4.2 Objetivos de la inducción al puesto de trabajo

Incentivar en el empleado la incorporación de los valores, normas y estándares de comportamiento de la organización permitiendo el adecuado desempeño de sus funciones.

Facilitar el ajuste del nuevo empleado en la organización, reduciendo la rotación de empleados por la falta de adaptación y economizando tiempo y dinero en la misma.

Reducir la ansiedad del nuevo empleado.

Desarrollar expectativas realistas en el nuevo empleado.

5.3.5 Plan de incentivos, recreación y mejoramiento del entorno laboral.

Se implementará un plan de incentivos de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño para premiar a los mejores en cada departamento, también se estableció que se dará patrocinio a los empleados que deseen estudiar carreras técnicas que apliquen en los temas concernientes con la empresa.

Por medio de actividades lúdicas, programas de deporte, integraciones y demás se trabajará en la integración del personal para mejorar la convivencia y el ambiente laboral, es por eso que la empresa ya está haciendo la gestión con las cajas de compensación familiar para inscribir a los empleados en las diferentes actividades que se ofrece para ellos, a nivel interno se celebra el cumpleaños de todos los empleados, destinando un rato de la jornada para compartir con el, también se celebran las fechas especiales como día de la madre, día del padre, fiesta de los niños, fiesta de navidad y un paseo empresarial que se hace cada año.

5.3.6 Recursos

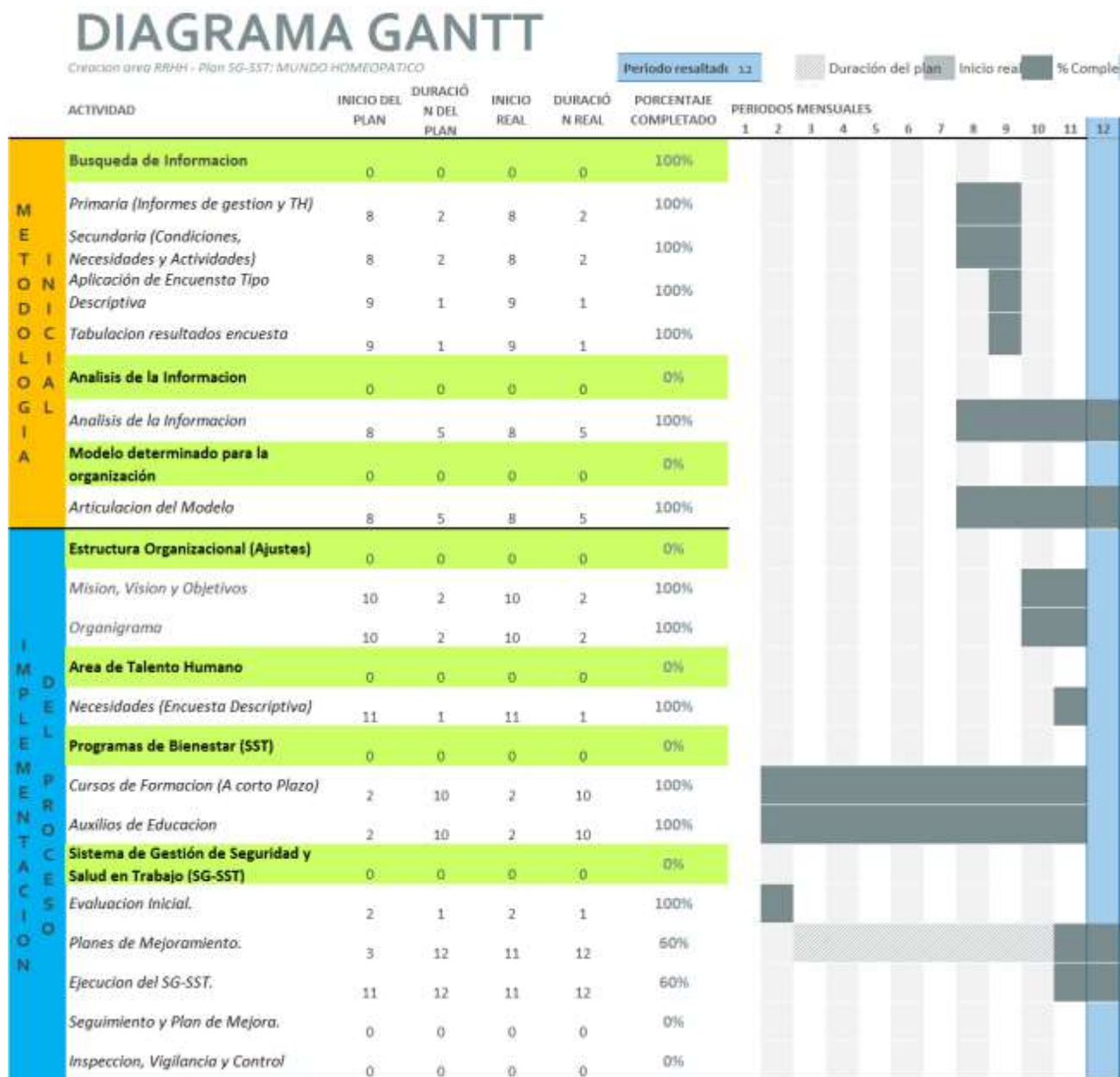
5.3.6.1 Humanos: Haciendo un estudio de la implementación del departamento se detectó que no se requiere de mucho personal, sino de una reestructuración, ya que la asistente administrativa que es la persona que está a cargo del personal, sería la encargada de este departamento, se requiere de una auxiliar contable para realizar la labor que la asistente desempeñaba en apoyo a la contadora. Esta persona tendría el apoyo directo de la Gerencia para el desempeño de sus actividades y a la vez será un apoyo para la Gerencia en la toma de decisiones. Las capacitaciones se dictarán por el mismo personal de la empresa conociendo los antecedentes del tema de la homeopatía en cuanto a la parte intelectual.

5.3.6.2 Materiales: Se requiere de un espacio adecuado dotado de escritorio, computador, archivador e implementos de papelería para la implementación del departamento de RRHH, para la implementación de los demás procesos no se requiere sino de papelería.

5.3.6.3 Financieros: se requiere de los recursos para adquirir los muebles, equipo de cómputo, papelería y demás accesorios evaluados en aproximadamente 10.000.000 de pesos.

5.3.7 Cronograma de actividades. Diagrama de Gantt

Tabla 6. Diagrama de Gantt.



Anexo 1

 MH Mundo Homeopático®	MUNDO HOMEOPÁTICO Formato de requisición de empleo	PO-RR-PE Versión: 1.0
		Noviembre de 2017
		Página 1 de 1

Fecha de solicitud

DD	MM	AA

Fecha de recibido

DD	MM	AA

Este formato de requisición responde a la información necesaria sobre la vacante que se encuentra disponible en la organización, esto con el fin de realizar un proceso de reclutamiento y selección claro que responda a las necesidades de la empresa Mundo Homeopático.

Información sobre el cargo

Nombre del cargo	Dependencia
Clase de contrato	
Término fijo <input style="float: right;" type="checkbox"/>	
Término Indefinido <input style="float: right;" type="checkbox"/>	
Temporal <input style="float: right;" type="checkbox"/>	

Información sobre la vacante

Cantidad	
-----------------	--

Motivo de la vacante

- Renuncia
- Traslado
- Incapacidad
- Cancelación del contrato
- Incremento de labores
- Otro

Cual: _____

Fecha límite para proveer el cargo

Firma

Cargo que ocupa

Referencias Bibliográficas

Ahumada, L. (2010). Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad de servicio. Instituto politécnico nacional. México. Recuperado de Cabrear, J. (2005).

Evaluación de la capacitación y de su impacto en el desempeño individual y organizacional.

Psicólogos y pedagogos al servicio de la educación. Recuperado del link:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento_completo.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano (1st ed., p. 63). México: McGraw-Hill.

Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (s/f). Evaluación del test 16PF. Recuperado de: <http://www.cop.es/uploads/pdf/16pf5.pdf>

Chiavenato, I. (2009) Administración De Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición, McGRAW-HILL, ISBN: 978-607-15-0560-6

Creativa, I (27 de junio de 2017). catalogos de software.com. Obtenido de <http://www.catalogodesoftware.com>

López, 2014. El Test de Wartegg en el ámbito laboral. Universidad de la República facultad de psicología. Recuperado de: http://sifp1.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_2014_terminado_20.pdf

Muñoz, H. (2005). ¿Qué son Excel avanzado y básico? Recuperado de <http://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/que-son-excel-avanzado-y-basico-2644>

Servicio de orientación vocacional (s/f). UNIDAD DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL SAE II - JAÉN. Universidad de Jaén. Recuperado de: <https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/facexp/manual%20JOP%20JAEN%202014%20PROCESOS%20SELECCION.pdf>

Pérez, M. (2005). Procedimiento para detectar necesidades de capacitación. Una propuesta. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <http://132.248.9.34/pd2005/0601784/0601784.pdf>

Dessler, G., & Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano (5th ed., p. 184). México: Pearson. <http://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/9613/96.pdf?sequence=1>

(1) DeGerencia.com. M. Lefcovich. "La nueva dimensión humana en la organización". Recuperado de: http://www.degerencia.com/articulo/la_nueva_dimension_humana_en_la_organizacion

(1.1) Ministerio de Educación. "Competencias Laborales Generales con el Mundo Productivo". Recuperado de: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

(1.2) Universidad Javeriana. "Funcionamiento e Importancia del Área de Talento Humano en una Organización". Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19122/GonzalezBarraganPaulaAlejandra2014.pdf?sequence=1>

(1.3) Centro de Educación Corporativa y Proyectos. "Administración de la gestión del talento". Recuperado de: <http://www.glia.edu.ec/administracion-de-la-gestion-del-talento/>

(1.4) Banco BBVA. "Las cuatro fases de un proceso de selección de personal". recuperado de: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/las-cuatro-fases-proceso-seleccion-personal>

(1.5) Revista Empresarial y Laboral. "Importancia de los Exámenes Médicos Ocupacionales". Recuperado de: <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/importancia-de-los-examenes-medicos-ocupacionales/>

(1.6) ARL SURA. "Procesos de inducción y Entrenamiento". Recuperado de: https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/induccion.pdf

(1.7) Función Pública, Departamento Administrativo. "Plan de Incentivos". Recuperado de:
http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon//files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1449939981_f94c08e83bec9d11fdb0d65f3fa05fc9.pdf

(1.8) ARL SURA. "Modelo Para La Elaboración Del Programa De Salud Ocupacional Con Un Enfoque De Sistemas De Gestión". Recuperado de:
https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/elaboracion_pso.pdf

(2) decreto 1295 de 1994 que habla de "Organización Y Administración Del Sistema General De Riesgos Profesionales (Sgrp)

(3) Gerencie.com. "Nuevo sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en Colombia". Recuperado: <https://www.gerencie.com/nuevo-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst-en-colombia.html>

(3.1) TPTC. Deisy B, MC. "Pasos para realizar un programa de salud ocupacional".
Recuperado de:
http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf

(4) BSI. "Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001".
Recuperado: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo-OHSAS-18001/>

(5) Calidad y gestión. "Sistemas integrados - OHSAS 18000". Recuperado:
http://calidad-gestion.com.ar/boletin/50_ohsas_18000.html

(6) Pixel Grupo Net. "Identificación de la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo". Recuperado: <https://safetya.co/normatividad-vigente-sst/>