

Informe Final

**Caracterización de la estructura y procesos de gestión humana en la compañía Grupos
Réditos Empresariales.**

Autores:

**Manuela Aguirre Molina
María Daniela Gutiérrez Mosquera
Cristian Daniel Suaza Martínez**

Asesora:

Juliana Andrea Montoya Otavalo

Fundación Universitaria María Cano

Diplomado Psicología Organizacional

Medellín

2018

Resumen Analítico Ejecutivo. (R.A.E.)

Título: Caracterización de la estructura y procesos de gestión humana en la compañía Grupos Réditos Empresariales.

Autor o autores: Manuela Aguirre Molina – María Daniela Gutiérrez Mosquera – Cristian Daniel Suaza Martínez

Fecha: Día mes año de sustentación - Semestre Académico: 10

Tipo de imprenta: Procesador de palabras Word 2013, imprenta Arial 12.

Nivel de circulación: Restringida

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano. Manuela Aguirre Molina – María Daniela Gutiérrez Mosquera – Cristian Daniel Suaza Martínez

Línea de investigación y sublínea: Desarrollo Humano- Desarrollo organizacional.

Modalidad de trabajo de grado: Trabajo Aplicativo

Palabras claves: Gestión Humana, Clima organizacional, Selección de personal, Desarrollo humano, Bienestar laboral, Seguridad y salud en el trabajo.

Descripción del estudio: El trabajo surge a raíz de la visualización de la estructura de los procesos de gestión humana en la compañía Grupo Réditos, con el fin de conocer más afondo los mismos y sus posibles variables.

Metodología: Trabajo de tipo descriptivo, el cual se inicia con la evaluación de la estructura que tiene gestión humana en la organización Grupo Réditos, permitiendo así clarificar lo que lleva a cabo cada proceso.

Conclusiones: Se evidencia claramente que en Grupo Réditos se deben reestructurar la metodología de procesos como: selección y contratación, Bienestar y SST lo que podría optimizar recursos y garantizar mejores resultados

Tabla De Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. TÍTULO	4
2. Marco Contextual	4
2.1 Historia	4
2.2 Plataforma Estratégica Y Estructura Organizacional Razón Social Grupo Réditos Empresariales S.A.	6
2.2.1 Misión	6
2.2.2 Visión	6
2.2.3. Valores	6
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	7
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	7
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
5.1 OBJETIVO GENERAL	11
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
6. JUSTIFICACIÓN	11
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	12
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
9. MARCO LEGAL	13
Fuente: MINCIT: Ministerio de comercio, industria y turismo de Colombia. ¡Error! Marcador no definido.	
10. MARCO TEÓRICO	15
10.1. Psicología Organizacional	15
10.2. Gestión Humana	16
10.3. Clima Organizacional	18
10.4. Selección De Personal	19
10.5. Evaluación De Desempeño	20
10.6. Salud Ocupacional	21
11. MARCO CONCEPTUAL	22
12. RESULTADOS	24
13. CONCLUSIONES	29
14. RECOMENDACIONES	30
15. BIBLIOGRAFÍA	30

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la participación dentro de la compañía Grupo Réditos se pretende percibir o conocer el conjunto de procesos y la ejecución de los mismos que hacen parte de la Gestión de talento humano de la organización, partiendo de la selección de personal, la seguridad y salud en el trabajo, la formación y desarrollo, el clima organizacional y la evaluación de desempeño que son llevados a cabo dentro de la misma con el objetivo de reconocer y determinar si los procedimientos ejecutados se realizan de manera adecuada y en función de la necesidad de la compañía.

En base a lo anterior y partiendo del diagnóstico que se implementara se pretende conocer como son la ejecución de los procesos y la eficiencia o eficacia que estos brindan a la compañía los cuales generan el incremento constante de la misma.

1. TÍTULO

Caracterización de la estructura y procesos de gestión humana en la compañía Grupos Réditos Empresariales.

2. Marco Contextual

2.1 Historia

El Grupo Réditos Empresariales S.A nació el 18 de abril de 2006 como una unión de diferentes organizaciones cuyo fin fue unificar a los diversos agentes de apuesta y generar

concesión para comercializar de forma exclusiva las apuestas permanentes en el departamento de Antioquia bajo el nombre de “Gana” (Grupo Réditos, 2016, p.16).

En los últimos años la organización se ha construido como un grupo empresarial moderno y competitivo, basado en políticas que buscan mejorar los rendimientos financieros de los accionistas, crecer de forma sostenible los ingresos, asegurar procesos eficientes y eficaces, aumentar la competitividad del ser y posicionar la organización como la primera opción para los clientes y los demás grupos de interés. Lo anterior ha permitido que la compañía sea reconocida por la oferta de servicios y productos innovadores, por la diversificación de portafolio de servicios, el reconocimiento en equidad de género (efectuado en el 2012 por la cámara de comercio de Medellín) y la implementación de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera). Como consecuencia la institución ha sido galardonada con el premio de innovación por parte de la Ruta N de Medellín y el certificado de calidad por parte del ICONTEC, entre otros” (Grupo Réditos, 2016, p.16).

En 2016 la empresa cumplió 10 años, y la evolución ha sido evidente, como la renovación de la marca Gana y el surgimiento del Grupo Réditos con la unión de Credintegral, Loticolombia, ETN, Convoz y Fundagana, grupos empresariales que permiten el desarrollo integral de los objetivos del negocio, mediante su apoyo y trabajo articulado para el logro de beneficios institucionales, comerciales y administrativos.

Actualmente la empresa se encuentra en los 125 municipios del departamento de Antioquia, en los cuales cuenta con 230 gana servicios, 1867 sitios de venta, 10 gana móvil y 5161 comercios, teniendo a aproximadamente 2758 vendedores directos e indirectos (independientes) que hace parte de la empresa, en los cuales se establece como direccionamiento estratégico el brindar de

manera responsable y transparentes productos por medio de soluciones innovadoras y cercanas al cliente, en torno a la visión de ser un grupo empresarial innovador multilatio ” (Grupo Réditos, 2016, p.16).

2.2 Plataforma Estratégica Y Estructura Organizacional Razón Social Grupo Réditos Empresariales S.A.

2.2.1 Misión

Brindar de manera responsable y transparente productos, a través, de soluciones innovadoras y cercanas, generando valor al Cliente, al Estado, al Accionista y a nuestros Colaboradores. En ella se expresa la gran responsabilidad asumida con todas las comunidades donde hacemos presencia, pues gracias a nuestros productos de alta connotación social, generamos desarrollo, dinamizamos la economía, facilitamos y mejorar la calidad de vida de muchas personas.

2.2.2 Visión

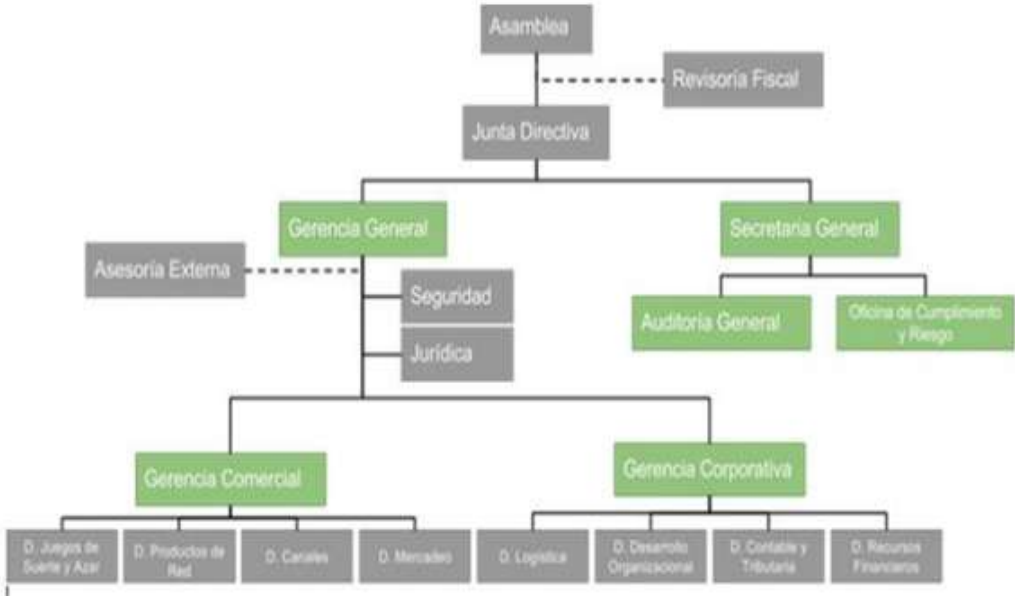
GANAS. A. AL 2020. Ser un grupo empresarial innovador multilatio. Para garantizar su realización, desde nuestra labor diaria debemos apuntar a la mejora continua, de ahí la importancia de cuestionarnos constantemente sobre la forma en la que podemos hacer más eficiente nuestra gestión para ser competitivos

2.2.3. Valores

- Transparencia.
- Responsabilidad.
- Servicio.
- Creatividad.

Como en la sociedad se basa en unos parámetros culturales que permiten el desarrollo de las personas, en las empresas también se encuentran con unos principios y valores que posibilitan la integración y el crecimiento de sus empleados, que todos debemos compartir e interiorizar de forma permanente, necesarios para generar una evolución sostenida (Bienestar y Proyección Social, 2017, p.2).

Organigrama



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Actualmente los procesos de gestión humana en la empresa Grupo Réditos pueden llegar a ser muy ambiguos, debido a que se utilizan e implementan formatos y metodologías que pueden generar reprocesos y por ende esto afecta a los indicadores de calidad esperados; es

importante resaltar que lo anteriormente mencionado es reflejado ya que en ocasiones cada proceso realiza sus funciones de manera individual.

Partiendo de la base de las falencias se considera fundamental la intervención de área de Recursos Humanos con el fin de renovar pautas para la estructuración del plan estratégico en donde se le de apoyo a los procesos de selección reforzando los protocolos establecidos por parte del área que contengan herramientas que puedan mejorar y optimizar el desarrollo de las actividades del personal de acuerdo con los requerimientos solicitados.

La reestructuración que se llegó a plantear tendrá una importancia de primer orden, ya que dotará a la empresa de una herramienta técnica, de fácil manejo para la persona responsable de reclutar y seleccionar el personal necesario, para cubrir las vacantes dentro de la organización, logrando así optimizar el proceso en referencia.

Esto implica interpretar y caracterizar los procesos definiendo las fuentes más adecuadas para la captación y las técnicas que permitan determinar, en la práctica, la idoneidad de las personas que optan a los cargos.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El desarrollo en las últimas décadas, en función de los procesos que involucra el área de Gestión Humana dentro de las organizaciones actuales le han otorgado un lugar importante y un avance notable a la calidad de la modernización empresarial, puesto que hasta hace unos años no se pensaba en el cliente interno como factor fundamental de toda empresa convirtiéndose en una idealización restringida

Una consecuencia de lo anterior fue aceptar que en las personas se encuentra una fuente de ventaja competitiva empresarial (Pfeffer, 1996), lo que ha generado la implementación de nuevos retos en cuanto a la orientación y rumbo de las personas dentro de la organización. De esta manera, las áreas de gestión humana se han visto obligadas a generar valor para sus empresas demostrando a partir de indicadores los resultados que trascienden los típicos informes de actividades y de procesos.

En este sentido se considera que la gestión del cambio se establece como una contribución transformadora, puesto que anteriormente se le criticaba al área de gestión humana de dedicarse única y exclusivamente a las funciones administrativas, sin embargo según lo planteado por los autores hoy en día esta labor operativa se orienta al desarrollo de estructuras flexibles, a la búsqueda de nuevas configuraciones del trabajo, al logro de prácticas de alto rendimiento en gestión humana, (Ulrich, Losey y Lake, 1998)

Con respecto a lo anterior, es preciso mencionar que Grupo Réditos al ser una macroempresa requiere de cambios constantes para así mismo lograr resultados y estar posicionada en el lugar que se encuentra actualmente, sin embargo los procesos de gestión humana durante el pasar de los años y debido a la rotación de directores ha ido variando ya que las propuestas y puntos de vista de cada uno han aportado y han ido generando esa adaptabilidad que requiere cada proceso para que todo pueda estar estructurado y pueda cumplir los objetivos que son planeados anualmente en lo que hoy es llamado desarrollo organizacional.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

El propósito a cumplir se ejecuta en la compañía Grupos Réditos, en donde se orienta la propuesta de un análisis e identificación de los procesos organizacionales que se desarrollan actualmente y participar en los ajustes y apropiaciones de los mismos.

A partir del trabajo aplicativo se busca encontrar los diferentes aspectos a mejorar que pueda tener algún proceso de gestión humana y así mismo brindar alternativas de avance para optimizar recursos y generar resultados esperados por la organización.

En base a lo anterior y partiendo de las necesidades que tiene la compañía se evidencia que es fundamental observar, detallar y reintegrar las pautas y técnicas que son propias de la empresa en función de los procesos de gestión humana con el fin de obtener los estándares y el modelo empresarial óptimo en cuanto a los recursos que esta posee, puesto que se ha evidenciado una dilatación por parte del mercado actual y como causa común el pertenecer a partir de procesos de excelencia a la globalización comercial.

Cabe resaltar que el área de bienestar laboral suministró la información requerida, así mismo se destaca la participación de la organización, la cual fue precisa al momento de entregar las asesorías, puesto que esta compañía presenta algunos aspectos confidenciales en la misma, al inicio se presentaron algunos contratiempos al momento de entregar la información pero luego se logró concretar y se mostraron receptivos y dispuestos a ayudar con respecto al desarrollo del proyecto.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Realizar el diagnóstico de la estructura organizacional y los procesos de Gestión Humana que se son llevados a cabo por parte de Grupo Réditos Empresariales

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cada uno de los procesos e identificar, en qué aspectos aplicar el plan de mejoramiento.
- Implementar un plan de mejoramiento, de acuerdo a las necesidades identificadas.
- Detallar la estructuración y el diseño de instrumentos que son utilizados dentro de cada uno de los procesos.

6. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta metodología que le permiten establecer sus funciones de acuerdo al área o departamentos con la funcionalidad de producir servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos (Conceptos, 2018).

Realizar un diagnóstico en una organización permite conocer el ambiente que se está dando allí y de acuerdo a lo que se identifique en qué aspectos es importante trabajar, implementando soluciones que ayuden a la organización.

Es por esto que el objetivo de este proyecto es realizar un diagnóstico en la compañía Grupo Réditos Empresariales, abordando los procesos organizacionales e identificando si estos procesos cumplen o no o si se efectúan correctamente, y de acuerdo a los posibles resultados, presentar un plan de mejora, ya que este será un punto a favor para que la organización siga en proceso continuo con respecto a la calidad de sus procesos.

La implementación de un diagnóstico de verificación de procesos dentro del sitio de prácticas Grupos Réditos Empresariales, se orientara hacia una evaluación y una contribución de avances de los protocolos establecidos a partir de los procesos que se llevan a cabo dentro de las responsabilidades del área de Gestión Humana, en la cual se logre evidenciar los resultados que los procedimientos generan a partir de las necesidades establecidas por parte de la organización cuyo propósito se fundamenta en el diseño de rúbricas y protocolos basados en los principios y teorías desarrolladas en la academia, para aumentar el estado óptimo los procesos establecidos por ende mejorar el rendimiento de los profesionales, lo que genera adicionalmente un beneficio económico para la organización.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

En primer instancia se beneficia la compañía Grupo Réditos y los estudiantes de psicología, encargados de realizar el proyecto, la organización será la más beneficiada en este caso ya que si implementan el plan de mejoramiento, que tiene como objetivo abarcar diferentes estrategias de mejora los resultados serán más satisfactorios; también se beneficiaran de este proceso los estudiantes encargados de realizar el proyecto ya que podrán colocar en práctica los conocimientos adquiridos e implementar ideas nuevas tanto en la compañía como en el ámbito profesional en el que más adelante se desenvuelven.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

En primer instancia se realizó la solicitud a la compañía de desarrollar el proyecto allí, luego de que el proyecto fuera aceptado, se solicitó la información en el área de bienestar laboral, dejando claro que toda información brindada será de carácter confidencial, es así como se dio inicio del diagnóstico con todo lo que fue recolectado; la herramienta que se implementó fue el formato de rúbricas el cual permitió organizar la información de los procesos de una forma más ordenada entendible y eficaz, esta herramienta fue muy útil ya que permitió establecer todo lo analizado de una manera clara y precisa.

9. MARCO LEGAL

En conformidad con la actualidad del área de recursos humanos, está ha tenido avance en cuanto a los temas operativos relacionados con la administración de personas y prestación de servicios al interior de las empresas. Actualmente los directivos de las compañías se someten a la innovación con el fin de encontrar una estabilidad en el plan estratégico de la organización a partir de la selección de colaboradores que compartan sus mismos valores y estén comprometidos con la misión, visión y el sueño de la organización.

El rol fundamental de gerencia de gestión humana se fundamenta en la selección adecuada del equipo de trabajo que llevará a cabo los retos de la compañía con el fin de posicionarla a partir de las capacidades y conocimientos requeridos y responder a los resultados esperados de manera precisa “El éxito del negocio depende de la capacidad de visión y planeación de los recursos humanos para darle a su talento el espacio de desarrollo profesional”, explica Adriana González Villaquirán, gerente de Talento de Mercer.

Los procesos de gestión humana actualmente se han convertido en un reto para las organizaciones. Grupo Réditos debido a las auditorias constantes que presenta está en constante actualización con los procesos ya mencionados y es por ello que manejan tanta rigurosidad.

Es importante resaltar que el trabajo dignifica al hombre y le permite alcanzar las metas de su proyecto de vida, lograr sus objetivos personales y familiares y así poder obtener una calidad de vida, es también necesario mantener un adecuado equilibrio en éste proceso y que se encuentren regulados por las siguientes leyes:

Ley 100 de 1993: “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”. (MINCIT, 2013, p.1)

Ley 797 de 2003: “por la cual se regulan algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la ley 100 de 1993, y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales”. (MINCIT, 2013, p.1)

Ley 1010 de 2006: “por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. (MINCIT, 2013, p.1)

Ley 1474 de 2011: “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. (MINCIT, 2013, p.1)

Ley 1562 de 2012: “por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de la salud ocupacional”. (MINCIT, 2013, p.1)

10. MARCO TEÓRICO

10.1. Psicología Organizacional

“La psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas” (Zepeda, 1999).

Con respecto al trabajo a realizar, su orientación se basa en al ámbito organizacional el cual está siendo realizado y evaluado en la compañía Grupo Créditos Empresariales. Se eligió este estudio debido a que es una necesidad que está presente en los diferentes procesos llevados a cabo dentro de la organización, viéndose reflejado en los resultados y en las mejoras empresariales y que trae como consecuencia los malos resultados y reprocesos que no son beneficiosos para las diferentes certificaciones que busca lograr la organización para cumplir con los objetivos estratégicos que se tienen.

La identificación de las principales actividades ejecutadas son realizadas a nivel de desarrollo organizacional, a partir de las cuales se plantea la reestructuración de algunas acciones que sean pertinentes y posiblemente aplicadas para darle una mejora a dichos procesos.

En la actualidad, las empresas viven en una búsqueda constante, en base a sus facultades, de ser más idóneas y competitivas en todos los aspectos relacionados y fundamentales para la industria y el ámbito comercial que las rige, esto a partir de la calidad de sus productos o servicios ofrecidos con el fin de generar un adecuado ambiente laboral y así mismo optimizar el desempeño productivo del personal que tiene a cargo, puesto que el fracaso o éxito de una organización depende única y exclusivamente del personal que la compone.

En la actualidad, las empresas viven en una búsqueda constante, en base a sus facultades, de ser más idóneas y competitivas en todos los aspectos relacionados y fundamentales para la industria y el ámbito comercial que las rige, esto a partir de la calidad de sus productos o servicios ofrecidos con el fin de generar un adecuado ambiente laboral y así mismo optimizar el desempeño productivo del personal que tiene a cargo, puesto que el fracaso o éxito de una organización depende única y exclusivamente del personal que la compone.

10.2. Gestión Humana

Tanke (citada en Dittmer, 2002) define la Administración De Recursos Humanos como la implementación de estrategias, planes y programas requeridos para atraer, motivar, desarrollar, recompensar y retener a los mejores candidatos para alcanzar las metas organizacionales y los objetivos operacionales.

En base a lo anterior, el departamento de recursos humanos es considerado eje esencial para la planificación de obligaciones y la estructuración de requisitos, así mismo es el área encargada de proyectar un plan o protocolo conveniente con la realización de las tareas o funciones que ejercen los Psicólogos todo esto con el fin de reclutar a los candidatos apropiados, cubrir las vacantes con nuevos empleados, orientar y capacitar a los mismos para la ejecución pertinente de sus funciones.

Lo anterior en base en alcanzar dominio del campo y marcadores estandarizados de cumplimiento de objetivos, puesto que no se puede hablar de un buen funcionamiento o servicio por parte de una empresa de servicios al cliente si no tienen a las personas correctas ni capacitadas para desempeñar su función.

A partir de las buenas decisiones y de las diferentes estrategias que se puedan implementar dentro de una organización se logra obtener un proceso de gestión humana exitoso y adecuado, el cual pueda generar esos resultados que se esperan a nivel general ya que muchos otros procesos organizacionales parten de esa gestión que se realiza y es por esto que en la empresa evoluciona.

Chiavenato I. (2009) expresa que las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez, las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y mínimo conflicto, muchos de los cuales jamás serían logrados con el esfuerzo personal aislado.

Las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto. Para el autor Chiavenato (2009), todo esto se enfoca en que el proceso de planificación de los recursos humanos se constituye en una de las acciones fundamentales para que la gestión del personal se desarrolle de manera eficaz y se logre un trabajo en conjunto en toda la organización, puesto que tal proceso supone prever todas las necesidades de personal que tiene la empresa en sus diferentes áreas funcionales.

Se hace necesario tener presente que al igual que para el proceso de planeación estratégica en cualquier organización se tenga claridad de la misión, visión u objetivos institucionales, en el departamento o área de gestión humana es preciso que se cuente con éstos elementos a fin de tener claridad sobre su razón en la empresa, es por esto, que el departamento de gestión humana debe establecer de manera clara su misión al interior de la organización, es

decir, debe tener claro que es al interior de la organización, el que hace y por qué lo hace. La claridad de estos tres elementos, les permitirá a todos los colaboradores del área tener precisión del valor que representa su labor en dicho departamento al igual que el camino al cual debe dirigir todas sus acciones para alcanzar los objetivos establecidos

Ya decía Schneider (1987) que son las personas y sus atributos las que determinan el éxito organizacional más que la tecnología y la estructura misma de la organización.

Las compañías exitosas son aquellas que logran encontrar, atraer y retener las mejores personas del mercado, un grupo de empleados capacitado se traduce en un aumento de productividad, la finalidad del área de Recursos Humanos para la realización de este propósito debe ir enfocado en una planeación estratégica organizacional que brinde las habilidades, competencias, experiencia y conocimientos necesarios para ocupar una vacante, así mismo establecer un adecuado clima y bienestar organizacional y por último brindar una efectividad en seguridad para el trabajador.

10.3. Clima Organizacional

“El conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, definido como clima organizacional son percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Ciampa, 1990).

Se entiende el clima organizacional como uno de los procesos fundamentales para el desarrollo de las organizaciones, el autor Stringer (2002) cree que la influencia en el clima

organizacional es una función de liderazgo, manifiesta que las organizaciones tienden a traer y a conservar a las personas que se adaptan a su clima, los directivos deben percatarse de que el medio ambiente laboral forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle debida atención, siempre tratando de lograr la mayor motivación posible por parte de sus empleados.

Es así como el clima dentro de la organización está integrado por una serie de elementos y factores que condicionan el tipo de ambiente en que los empleados laboran. Dentro de las organizaciones el clima está integrado por una serie de elementos y factores que condicionan el tipo de ambiente en el que laboran los empleados, la motivación cumple un rol importante dentro de este proceso, ya que cuando existe una alta motivación por parte de los empleados su rendimiento en cuanto a sus labores será más eficiente y significativo.

10.4 Selección De Personal

Al abordar el tema de selección de personal y de acuerdo al participación que hacen algunos autores sobre este concepto, es de suma importancia rescatar el aporte que hace el autor Chiavenato (2000) donde describe este proceso como la calidad del personal con que cuenta la empresa siendo este el factor que determina su prosperidad, que convierta la inversión en rédito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos.

La Selección y Capacitación de Personal adquieren gran relevancia como procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Humanos. Dentro de su aporte el autor manifiesta que las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización

está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad. Declara que los clientes internos son el recurso primordial, ya que en las manos de las personas está el destino de las organizaciones quienes se han visto impulsadas o detenidas en su desarrollo en función a la calidad de su personal.

Dentro del proceso de selección se implementan factores que determinan la efectividad del proceso, en primer instancia el reclutamiento de las hojas de vida pretende el alistamiento de currículum que cumplan con los requisitos buscados por la empresa para el cargo solicitado, las pruebas psicológicas y la entrevista cumplen un papel importante ya que a partir de este procedimiento se identifica si el candidato es idóneo para el puesto en base a las competencias esperadas y pertinentes, en función de lo anterior se realiza la selección del candidato que se está buscando.

Realizar un adecuado proceso de selección determina el futuro de la organización, a lo que se refiere que si se cumple con un adecuado proceso la organización se beneficiará y los resultados serán satisfactorios para la organización.

10.4. Evaluación De Desempeño

El objetivo de toda organización está enfocado en la eficacia y eficiencia de sus procesos a partir de los cuales se aumentan las estrategias de negocio con el fin de ser un factor competitivo dentro del mercado, la identificación de los componentes fundamentales permite la evaluación del rendimiento de los coeficientes propios del desarrollo de la organización.

En la actualidad, la aplicación de modelos de desempeño basados en la gestión por competencias, quizás uno de los modelos que mayor impacto ha generado en la Gestión Humana en los últimos años en el mundo. El propósito es generar ventajas competitivas a través de las personas asegurando que su desempeño esté acorde con las estrategias y la cultura de la organización y que logre los objetivos establecidos (Bárceñas, 2003).

“La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (Werther y Davis, 2008)

La implementación de un plan de estrategias para reforzar el proceso de evaluación del desempeño mediante la aplicación del método gestión por competencias, permiten tener unos resultados más eficientes en torno a las demandas que se presenten en la compañía.

10.5. Salud Ocupacional

La promoción y prevención de la salud de todo trabajador dentro del área organizacional busca controlar de manera óptima las situaciones y las circunstancias que estas puedan llevar a colación en base a las condiciones de trabajo.

Dentro del buen ambiente laboral, seguro y estable se desarrollan programas de salud ocupacional cuyo objetivo será atender las necesidades relacionados con los planes de higiene, planes de seguridad y planes de medicina preventiva a partir de los cuales se mantendrá y mejorará la salud de los empleados dentro del ambiente laboral.

"los dos factores clave del éxito para el verdadero desarrollo de la prevención en las organizaciones están dados por una fuerte integración de la salud seguridad en el funcionamiento de la empresa y la gestión de los riesgos centrada en las situaciones de trabajo" (Drais, Favaro, 2008).

Para concluir, al realizar una observación objetiva, es decir la problemática o el punto a fortalecer como plan de intervención se ajuste con las demandas latentes de la compañía, verificando que el proyecto de práctica esté alineado con el planteamiento de intervención, el foco sobre el que se va a trabajar y la manera en que se va a realizar, logrando así identificar las características y la dinámica del proceso de evaluación del desempeño, permitiéndonos observar la metodología implementada a la que hay que intervenir, así mismo se enfatiza que el aporte que hacen los psicólogos del trabajo y organizacionales es reconocido y valorado en la medida en que contribuye a mejorar los resultados de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores que conciben las empresas.

11. MARCO CONCEPTUAL

Clima organizacional

"El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades" (Chiavenato, 2011).

Selección de personal

“La selección de personal proceso que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo es una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante. Así el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado” (Vértice, 2008).

“Dentro de la selección de personal, ya sea en una empresa grande, pequeña o mediana, de una manera universal por su funcionalidad y validez; el proceso de selección utiliza diferentes técnicas, cada empresa personaliza el proceso de acuerdo a sus necesidades pero los pasos son básicamente los mismos “(Ventura y Delgado, 2012).

Gestión Humana

“La gestión humana trasciende los procesos propios de la administración de personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas” (Calderon,Naranjo, Álvarez ,2006).

Evaluación del desempeño

“La evaluación de desempeño es una técnica de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, mediante la cual se pueden identificar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los

exigidos para el cargo, de motivación Es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones”(Chiavenato, 2000).

Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto

12. RESULTADOS

De acuerdo a la información que se logró recolectar por medio del formato rúbricas se obtuvo lo siguiente:

RÚBRICAS- PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA EN LA COMPAÑÍA GRUPOS

RÉDITOS EMPRESARIALES

Área desarroll o Organiza	Descripción	Estrategias Instrumentos	Objetivo Principal	Funciones	Responsabilidades	Metas
----------------------------------	--------------------	---------------------------------	---------------------------	------------------	--------------------------	--------------

cional						
Selección-personal	Se recluta las hojas de vida, y se realiza una posterior validación del perfil, se hace entrevista telefónica y se asigna la citación al aspirante con el perfil más idóneo y competente para la realización de la labor. Proceso se continúa por sede central, con entrevista grupal, individual y si la persona es elegida el proceso a seguir son exámenes médicos y posterior contratación	Utilización de pruebas psicotécnicas virtuales (zavic, Gordon, moss, terman) y físicas (wartegg, valanti). Realización de campañas por medio de la intranet para incentivar al personal Interno a referir hojas de vida. Publicación de vacantes en plataformas de empleo (computrabajo, el empleo) y universidades. Realización de perfiles ocultos que especifique requerimientos puntuales del personal a seleccionar	Garantizar el seguimiento y entrega oportuna de los procesos de selección que son llevados a cabo dentro de la compañía, para tener un control de indicadores de cada proceso	Registro y aprobación del personal. Reclutamiento. Evaluación. Visita domiciliaria. Selección.	Implementación de técnicas de evaluación de competencias. Implementación de pruebas técnicas (matemáticas y de herramientas ofimáticas) Procesos de promoción interna y retroalimentación. Mejoramiento de los procesos de selección	Mejorar los procesos de selección de personal y revisar estructura del área de selección, esto permitirá estabilizar el proceso de una manera adecuada.

Área desarrollo Organizacional	Descripción	Estrategias Instrumentos	Objetivo Principal	Funciones	Responsabilidades	Metas
--------------------------------	-------------	--------------------------	--------------------	-----------	-------------------	-------

<p>Desarrollo Humano</p>	<p>Se hace una identificación de necesidades de formación y capacitación, lo que permitirá realizar alianzas con entidades gubernamentales para la inscripción a grupos técnicos, con el fin de tecnificar la mano de obra, por otra parte se realiza acompañamiento a evaluación de periodos de prueba con el fin de dejar dentro de la organización el personal más competente. Otra actividad preponderante son las entrevistas de retiro voluntario las cuales se realizan a la personas que renuncia en todo el departamento de Antioquia mes por mes.</p>	<p>Implementación de nuevas tecnologías y actividades para una formación precisa y oportuna.</p> <p>Formulación de cuestionarios que precisan información en entrevistas de retiro y adaptación.</p>	<p>Formalización de los procesos de capacitación, entrevistas de retiro y adaptación y acompañamiento individual a través de la figura de los formadores e implementación de indicadores de control.</p>	<p>Implementación del diagnóstico de necesidades de formación por área.</p> <p>Realización de entrevistas de retiro y adaptación laboral</p>	<p>Alianzas con instituciones de educación superior para descuentos y becas.</p> <p>Implementación de la política educativa a través de auxilios educativos para los colaboradores</p>	<p>Mejorar de las competencias actitudinales de los colaboradores a través de los programas de formación el cual es su característica principal.</p>
---------------------------------	---	--	--	--	--	--

Área desarrollo Organizacional	Descripción	Estrategias Instrumentos	Objetivo Principal	Funciones	Responsabilidades	Metas
Bienestar laboral	Se realiza acompañamiento desde los estilos de liderazgo, en cuanto a la gestión de entornos laborales con el fin de no generar novedades hasta que se indaguen adecuadamente los sucesos dentro del ambiente laboral, con el programa “ser más depende de ti”, se busca generar disminución de riesgo psicosocial a través de matrices que permiten evidenciar variables cómo: trabajo en equipo,	Realización de alianzas con entidades para la implementación de programas de pensionados, clima laboral, intervenciones clínicas. · Realización de reconocimientos en los diferentes procesos para la mejora del clima laboral. · Reestructuración de la	Disminuir el impacto de los indicadores que permitan evidenciar la labor que lleva a cabo en las diferentes actividades.	<ul style="list-style-type: none"> · Selección de aprendices · Intervención de clima laboral · Tiempos de escucha que se basa en analizar el grado de un problema para luego remitir a entidad self psicología. · Salario emocional lo que permite realizar reconocimiento 	<p>Brindar apoyo a los diferentes procesos de grupo réditos en lo que requieran.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Realizar las intervenciones ya mencionados evaluando resultados. 	Lograr impactar la organización por medio de los programas establecidos y asimismo crear nuevas metodologías que permitan mejorar los indicadores anuales.

	<p>trato interpersonal, sentido de pertenencia, entre otras. Acompañamiento en fechas especiales, calamidades .</p> <p>Generación de tiempos de escucha, que le permite al colaborador descargar situaciones tanto laborales como personales volviéndolo constructor de su proyecto de vida.</p>	<p>selección de aprendizajes (formatos y prueba técnica) .</p>		<p>al colaborador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Festival es de la salud por medio de grupos interdisciplinarios. <p>Programa de pensionados , acompañamiento en el retiro laboral.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

Área desarrollo Organizacional	Descripción	Estrategias Instrumentos	Objetivo Principal	Funciones	Responsabilidades	Metas
SST	Se realiza acompañamientos a los colaboradores en la validación de recomendaciones médicas, revisión de botiquín, extintor y camillas; en la zona del departament	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de pausas activas para el bienestar del empleado. • Implementación de festivales de la 	Cumplir la normatividad de Salud y Seguridad en el Trabajo en un 85%, ya que el compromiso es que la normatividad se cumpla dentro de la compañía	<p>Seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Gestión de Ausentismo</p> <p>Plan de b.</p>	El compromiso de la Gerencia con la seguridad y la normatividad de Salud en el Trabajo.	Mediante los resultados de las inspecciones y las actividades de revisión y prevención de salud y seguridad en el trabajo identificar riesgos reales y

	o asignado, inspección y reporte de seguridad en sitios de venta, divulgación de pausas activas desde el autocuidado, divulgación del reglamento de la brigada de emergencia y entrega de hojas de vida para el mismo, apoyo a los festivales de la salud, socialización y apoyo a al reporte de accidentes e incidentes laborales. Y por último divulgación en general del proceso de SST.	salud. Revisión de puestos de trabajo (Ergonomía)				potenciales para la compañía, e implementar un plan de intervención
--	---	--	--	--	--	---

13. CONCLUSIONES

- Se cumplió con el objetivo principal del proyecto que era realizar un diagnóstico que permitiera analizar la forma como se desarrollan los procesos organizacionales de la compañía grupos réditos.

- Se implementó el formato rubricas para que la información recolectada quedara más explícita.
- Es de suma importancia que el plan de mejoramiento y las recomendaciones sean desarrolladas, y que los integrantes que forman la organización estén dispuestos a que este se logre implementar ya que esto traerá cambios en la manera como se realizan.

14. RECOMENDACIONES

1. En el proceso de selección del personal sería de suma importancia abordar el tema de selección por competencias, esto permitirá que al momento de analizar cada una de las competencias que el candidato posea aportará en gran medida su desempeño dentro de la compañía.
2. Diseño, desarrollo e implementación de estrategias de comunicación como un banco de ideas donde puedan participar los colaboradores con propuestas de mejoramiento continuo en los procesos.
3. Socializar los cambios y variables que presenta cada proceso de gestión humana con todo desarrollo organizacional.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Aneaz, A. (2003). Competencias Profesionales Análisis Conceptual y Aplicación Profesional. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Barcelona. Recuperado de http://www.geocities.ws/seperop/docs/A_Aneas.PDF a las 19:04 pm.

- Brunet, I. (2011). Compromiso y competitividad en las organizaciones. Repositori institucional URV. Recuperado de: <http://repositori.urv.cat/fourrepopublic/search/item/PC:1307> a las 11:36 am.
- Cacinós M. (2015) SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL. Facultad de humanidades licenciatura en psicología industrial/ organizacional. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cacinós-Andrea.pdf> a las 18:45 pm.
- Calderón, G (2011). *Papel De Gestión Humana En El Cumplimiento De La Responsabilidad Social Sistema de Información Científica*. Estudios Gerenciales. Extraído de <http://www.redalyc.org/html/212/21218556008/> a las 23:02 pm.
- Charles, R. (2012). Psicología Industrial. Monografias.com. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos93/la-psicologia-industrial/la-psicologia-industrial.shtml> a las 23:35 pm.
- Domingo, J. Delgado, M (2000). Modelo De Gestión Por Competencias. Fundación Iberoamericana del conocimiento. Recuperado de: http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/GC_Literatura/Delgado_Domingo_KM_por_Competencias.pdf a las 17:06 pm.
- Eresto R. (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicio, Vol 1. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf> a las 13:43pm.
- García M, Duque L. (2012) Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones11. Libre Empresa Vol. 9. Recuperado de: http://www.unilibrecali.edu.co/images2/revista-libre-empresa/pdf_articulos/volumen9-1/Libre_Empresa_13-37_Enero_Junio_2012.pdf a las 19:22 pm.

- García S, M. (2012). Gestión Humana Y Responsabilidad Social Empresarial: Un Enfoque Estratégico Para La Vinculación De Prácticas Responsables A Las Organizaciones. Libre Empresa Vol. 9. Extraído de http://www.unilibrecali.edu.co/images2/revista-libre-empresa/pdf_articulos/volumen9-1/Libre_Empresa_13-37_Enero_Junio_2012.pdf a las 16:22 pm.
- Garcias, M (2009). Los Macroprocesos, Un Nuevo Enfoque. Pensamiento y gestión Extraído de <http://www.redalyc.org/html/646/64612782006/> a las 22:59 pm.
- Grupos Réditos. (2006). Contextualización de la empresa. Grupos Réditos. Recuperado de: <http://www.gruporeditos.com/> a las 08:20 am.
- López, R. (2010). *Selección De Personal Basada En Competencias*. P1-p25. Perspectivas. Extraído de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf> a las 18:30 PM.
- MINCIT, (2013). Leyes - Gestión del talento humano. Mincit. Recuperado de: http://www.mincit.gov.co/publicaciones/6146/leyes_-_gestion_del_talento_humano a las 21:13 pm.
- Mike, C. (2009). Clima laboral en las organizaciones. Monografias.com. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml> a las 23:27 pm.
- Molano, J. (2013). De La Salud Ocupacional A La Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo. Portal de revistas. Extraído de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322> a las 20:09pm.
- Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales En El Trabajo Y Salud Ocupacional. Revista Scielo. Extraído de https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S172646342012000200012&script=sci_arttext&tlng=es a las 18:43 pm.

- Pérez, A. (2009). Evaluación Del Desempeño Laboral. Extraído de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536555877&Signature=xfGWGy6mvIf9U2aQqhcOxHcvXj0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf a las 17:56 pm. PP. 1-6.
- Rodríguez, V. (2006). Evaluación de desempeño en 360°. Todos opinamos, todos nos beneficiamos. Recuperado de: <http://psicopediahoy.com/evaluacion-desempeno-360/> a las 12:00 pm.
- Sanches, P (2017). La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Importancia En Las Organizaciones. Gerencie.com. Extraído de <https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html> a las 17:32 pm.
- Varela, C. (2017). *El Poder De Los Recursos Humanos*. EL DINERO. Extraído de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/el-nuevo-poder-de-recursos-humanos-por-claudia-varela/242840> a las 16:45 PM.
- Zabaleta, Alonso T. (jul 2003) Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, N 12. Recuperado de: <https://ezproxy.fumc.edu.co:2074/docview/1436993258/2DBB0DA6F2E8414EPQ/1?accountid=31201> a las 15:34 pm.

