

Promoviendo una ventaja competitiva a través de las buenas prácticas de Gestión Humana en la empresa COSEG LTDA¹

Dayan Arnulfo Sánchez Díaz
Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

Las prácticas de gestión humana en las organizaciones, se centran en el acompañamiento a los procesos de salud en el trabajo desde las acciones de promoción y prevención, articuladas desde la salud ocupacional y la participación en la evaluación de los riesgos psicosociales (Matabanchoy, 2012), donde brinda una calidad de vida a los colaboradores que forman parte de una organización.



Fuente: pixabay.

En el área de talento humano de COSEG LTDA, se ha llevado a cabo diferentes actividades en pro de la salud, seguridad y bienestar laboral, personal y familiar de dicha entidad, hecho que ha maximizado la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa. Sin embargo, se ve la necesidad de seguir promoviendo una ventaja competitiva a través de las buenas prácticas de gestión humana, apuntando a optimizar el bienestar laboral de los colaboradores, desde procesos como la selección, inducción, reinducción, capacitaciones y fomentando prácticas de vida saludable.

Palabras clave: capacitación, inducción, estilos de vida saludable, selección.

Introducción

Pereira (s.f.) menciona que el área de recursos humanos debe asumir un rol estratégico, donde las políticas, objetivos y planificación de recursos humanos, deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Por otro lado, Dessler (1996, citado en Pereira, s.f.), refiere que la administración de recursos humanos, implica una serie de técnicas y conceptos de distintos campos del conocimiento, resaltando la importancia de establecer concertadamente estrategias de éxito, para ello,

se debe identificar en los colaboradores sus necesidades, expectativas, niveles de formación, su experiencia, sus talentos, principios y valores, forjándoles a que sean éticos y útiles a la sociedad para que su actividad trascienda y perdure, porque solo las organizaciones que tengan por encima de sus propios intereses a las personas que se encuentren vinculadas a los procesos, son capaces de afrontar efectivamente los giros de la actividad y

la dimensión de estrategias duraderas, con el deseo de posicionarse y generar cadenas de valor con competitividad y responsabilidad social dignas de ser, a través del tiempo, vehículo para beneficio mutuo y forjadoras de resultados sorprendentes.

La psicología organizacional según Zepeda (1999), es el estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas, por lo tanto, se aplica en los lugares de trabajo y se encarga de estudiar la conducta Humana.

Dentro del contexto nariñense es importante destacar que la normatividad que se rige en Colombia, ha permitido ampliar poco a poco la óptica en cuanto al manejo de la gestión del talento humano, ya que ha empezado a darse prioridad a esta área y se ha visto a los colaboradores como aliados estratégicos dentro de las organizaciones.

¹ Este artículo es el resultado de la práctica académica titulada: promoviendo una ventaja competitiva a través de las buenas prácticas de gestión humana desarrollada en la empresa COSEG LTDA, desde el 03 de febrero de 2015 hasta el 17 de noviembre de 2016 en la ciudad de San Juan de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

Por lo tanto, el proceso de apoyar las prácticas de gestión humana: selección, capacitación, inducción y estilos de vida saludable en la empresa COSEG LTDA, consistió en capacitar y fomentar prácticas de vida saludable en los colaboradores de dicha entidad. Este proceso se realizó en el periodo de marzo a noviembre de 2016, con el apoyo de la Universidad Mariana, el programa de Salud y Seguridad en el Trabajo y el área de Talento Humano de la compañía de servicios generales.

La novedad de este proceso investigativo radicó en fomentar prácticas de vida saludable en los colaboradores de dicha entidad, la cual se realizó con un tamizaje realizado por la aseguradora de riesgos laborales.

Este proceso es un aporte para la disciplina porque después de realizar un estudio cuantitativo y cualitativo, se espera generar un impacto desde la disciplina de la psicología organizacional, puesto que además de ser un complemento teórico y práctico, ayuda a la comprensión de la psicología organizacional en la Universidad Mariana.

De igual forma, a través de este proceso es posible hacer un acercamiento a los colaboradores de COSEG LTDA, apoyando su bienestar físico y aportando en mejora de cualquier circunstancia que esté afectando la salud mental.

Metodología

Este trabajo de práctica académica se llevó a cabo en la compañía de servicios generales, con el propósito de apoyar las prácticas de gestión humana: selección, capacitación, inducción y estilos de vida saludable. Para ello, se hace necesario tener conocimiento sobre el lugar en donde se realizó este proceso, del cual se hará referencia a continuación.

La compañía de servicios generales ha tenido gran auge dentro del contexto nariñense y vallecaucano, llevando a cabo procesos de administración de personal, desde la selección y contratación hasta el cierre de la relación laboral; cuenta con la flexibilidad para entregar un servicio acorde a las necesidades actuales de las empresas, garantizando el bienestar del personal que llega a hacer parte de ella.

COSEG LTDA, tiene como actividad fundamental la prestación de servicios temporales a personas naturales, jurídicas ya sean públicas o privadas, en lo referente a las necesidades de personal para desempeñarse en las diferentes áreas del ámbito laboral, para lo cual pone a su disposición, personal calificado e idóneo de acuerdo con el perfil requerido.

La Compañía fue creada por acta de constitución número 1490 del 23 de mayo del año 2000, e inscrita en la Cámara de Comercio de Pasto, Nariño, el 26 de mayo del mismo año; la sede principal se encuentra ubicada en la calle 18 N° 28 - 84 oficina 507 y 508 en la ciudad de Pasto.

El diagnóstico de las condiciones de salud se realizó con la información de los perfiles sociodemográficos, hallazgos de morbilidad y la evaluación de los riesgos psicosociales, utilizando el autorreporte de condiciones de trabajo y salud, los resultados de las evaluaciones ocupacionales de ingreso y de seguimiento.

Además, el coordinador de salud y seguridad en el trabajo realizó el diagnóstico de las condiciones de trabajo aplicando el procedimiento de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles en la sede administrativa.

En estos reportes se identificó: la presencia de síntomas, molestias, percepciones generales, de los diferentes factores de riesgos, entre los que se encuentran los riesgos físicos, biológicos, ergonómicos, químicos, mecánicos, psicosociales, locativos, eléctricos, naturales, de incendio o de explosión que aportaron para definir los lineamientos de atención en promoción y prevención para contribuir con el bienestar de los trabajadores.

La participación de todas las empresas fue activa en la supervisión del cumplimiento de las normas de seguridad para mejorar la salud del colaborador.

Para dar cumplimiento a lo establecido dentro del proyecto, se propuso unos objetivos para la consolidación del mismo, con el fin de promover una ventaja competitiva a través de las buenas prácticas de gestión humana en la empresa COSEG LTDA.

Resultados

Para dar cumplimiento a los objetivos anteriormente mencionados, se han realizado varios procesos en las empresas usuarias teniendo en cuenta la cultura de cada organización, la estructura organizacional, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes que son diferentes en cada empresa (Chiavenato, s.f.), esto hace que el área de talento humano de COSEG LTDA, esté en una constante actualización de información, lo que permite la realización de procesos de calidad.

En la temática de *Selección de los mejores talentos*, dentro del proceso de formación académica, que se ha realizado en las empresas usuarias como son Shirakaba, Capitán Nirvana, Tigre Mágico, Novocol, Wappa, Fanáticos. Se sigue un procedimiento científico que permita buscar nuevos candidatos, en primera instancia se realiza un perfil de acuerdo con el cargo al cual va a aplicar; posteriormente, se realiza el reclutamiento de las hojas de vida. El reclutamiento corresponde en atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que el cargo exige. La tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. En consecuencia, el objetivo específico del reclutamiento es suministrar la materia prima para la selección (Chiavenato, s.f.); lo anterior permite evaluar sus potencialidades físicas y mentales, así como su aptitud en el trabajo. En el proceso de selección se utilizan una serie de técnicas que permiten elegir a la persona adecuada para el puesto vacante.

Una de las técnicas es la entrevista, la cual permitió obtener información del candidato entrevistado sobre: apariencia personal, defectos físicos evidentes, modales, gestos, fluidez verbal, control emocional, índices sobre su nivel de capacidad de razonamiento, nivel cultural, datos sociodemográficos, etc.

En cuanto a la entrevista, sugirió un nuevo formato, el cual está en revisión por parte de los directivos de COSEG LTDA.

Posteriormente, se realizó la aplicación de pruebas psicológicas, en la cual se comprueba la capacidad, destreza y habilidades del aspirante mediante pruebas prácticas y objetivas, también se utilizan pruebas psicotécnicas para determinar vocaciones, inclinaciones, aspiraciones del aspirante.

A partir de lo anterior, se resaltan los mejores perfiles, los cuales deberán presentar el examen médico ocupacional; la finalidad de este paso es conocer si el aspirante reúne las condiciones físicas y de salud, requeridas para el buen desempeño del cargo. Es en esta fase donde la empresa le interesa conocer el estado de salud física y mental del aspirante, comprobar la agudeza de los sentidos, especialmente vista y oído en cargos administrativos.

Dependiendo del examen médico ocupacional se procese a realizar la visita domiciliaria, la cual va dirigida a conocer la dinámica familiar del colaborador.

A las personas que fueron seleccionadas se les realiza la referenciación laboral, que permite confirmar si los datos de experiencia laboral proporcionados por el colaborador son fidedignos.

Finalmente, se realiza el informe de selección, es un informe en donde está detallado todo el proceso de selección del aspirante, además, esto le permite al gerente o jefe de unidad, tener una idea clara del perfil de candidato.

Cuando ya se ha seleccionado al nuevo cliente estratégico, se realiza el ingreso a la empresa, a través del contrato por prestación de servicios, afiliación a riesgos laborales, salud, pensión y caja de compensación familiar.

Como se puede evidenciar, el proceso de selección de personal es un proceso muy importante dentro de una organización, ya que es el que determina cuál es el perfil, de los aspirantes, más relacionado con el que busca la empresa que esté realizando el proceso de selección.

La segunda temática que se trabajó en la práctica académica fue *Formándome y actualizándome con COSEG LTDA*. Este objetivo, principalmente, se lo trabajó con la empresa Paolo Sport. Según Goleman (1996), es importante tener presente, dentro de una organización, el proceso de capacitación a nivel personal y grupal, porque permiten manejar las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean, mejorando sus competencias personales, lo que permite reconocer los sentimientos propios y los de los demás. En la empresa Paolo Sport se lograron acuerdos significativos que se han visto reflejados en un positivo clima laboral.

En cuanto a la temática de *Cuidando mi salud física y mental*, la cual trabaja principalmente las categoría de ejercicio, alimentación saludable y no consumo de sustancia psicoactivas. Este es uno de los objetivos más importantes porque se encuentra articulado con el área de salud y seguridad en el trabajo, lo que permite tener continuidad una vez haya terminado mi práctica académica.

Discusión

A continuación se presenta los resultados obtenidos de cada micro proyecto en la práctica profesional.

Los micro proyectos se basan en una realidad específica que envuelve a los miembros de una organización y surgen a partir de un diagnóstico situacional, se caracteriza por ser un conjunto de acciones en un tiempo determinado que tienen por finalidad resolver uno o más problemas; están basados en los intereses y necesidades de los colaboradores, ofreciendo una variedad de acciones, permitiéndoles solucionar colaborativamente los problemas que acompañan el desarrollo de su trabajo.

Tema 1: selección de los mejores talentos: la selección de personal es un proceso de previsión que procura escoger a los candidatos más adecuados para el cargo de la empresa, de forma que una adecuada selección de personal provee a la organización de personas más satisfechas con su trabajo y con mayor sentido de pertenencia, exigiendo menos capacitaciones, adaptación más rápida al área de trabajo y por tanto, habrá mayor productividad y eficiencia (Chiavenato, s.f.).

Entre tanto, la utilidad del trabajo a realizar, se hace visible en la calidad del servicio que se brinde a los clientes, quienes para sus empresas contarán con personas íntegras personal y profesionalmente, por lo tanto, se vio la necesidad de reforzar el proceso de selección de personal en la empresa de servicios temporales COSEG LTDA, ello a través de analizar y clasificar hojas de vida, aplicar pruebas psicométricas y realizar proceso entrevista.

Los resultados obtenidos se evidenciaron en la selección de los mejores talentos, que consintió en garantizar a todos los clientes el ingreso de personal formado con valores, que le permite desarrollar cabalmente sus potencialidades y conocimientos, poniéndolos al servicio de la empresa para propender satisfactoriamente en el cumplimiento de los objetivos, reflejando una mayor adaptabilidad y relacionamiento efectivo con los demás integrantes de la empresa (Córdoba, 2014). En un sentido más amplio, se escogió entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

A continuación se explicarán más detalladamente los métodos sujetos a la selección de personal:

El análisis de cargo: procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas. Evalúa la complejidad del cargo, parte por parte y permite conocer con algún grado de certeza las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente. Este análisis debe incluir: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades implícitas, condiciones de trabajo.

Requisición: según Mondy y Noé (2005) define la requisición como un documento que especifica el título del puesto, el departamento solicitante, la fecha en que se necesita que se presente el empleado al trabajo y otros detalles.

Convocatoria: la primera definición correspondiente a este vocablo es acción de convocar. Definiendo a convocar como llamar o avisar a una o varias personas para que vayan a un determinado lugar, o para que realicen una determinada actividad; notificar una competición deportiva o un concurso para que quienes estén interesados, concurran a participar.

Análisis y clasificación de hojas de vida: este proceso permite escoger las hojas de vida que se sujetan más al perfil que tiene el cargo.

Entrevista: obtener información del candidato entrevistado sobre: apariencia personal, defectos físicos evidentes, modales, gestos, fluidez verbal, control emocional, índices sobre su nivel de capacidad de razonamiento, nivel cultural, datos sociodemográficos, etc.

Aplicación de pruebas psicológicas: su objetivo es comprobar la capacidad, destreza y habilidades del aspirante mediante pruebas prácticas y objetivas, también se utilizan pruebas psicotécnicas para determinar vocaciones, inclinaciones, aspiraciones del aspirante.

Examen médico: la finalidad de este paso es conocer si el aspirante reúne las condiciones físicas y de salud, requeridas para el buen desempeño del cargo. Es en esta fase donde la empresa le interesa conocer el estado de salud física y mental del aspirante, comprobar la agudeza de los sentidos, especialmente vista y oído en cargos administrativos.

Referenciación: confirmar si los datos de experiencia laboral proporcionados por el colaborador son fidedignos.

Informe de selección: este es un informe en donde está detallado todo el proceso de selección del aspirante, además esto permite al gerente o jefe de unidad, poder tener una idea clara del perfil de candidato.

Entrevista final: es realizada por los supervisores o gerente de la organización con ayuda del informe final, el cual sirve de soporte para saber si el aspirante reúne los requisitos del cargo vacante para tomar la decisión de contratar al aspirante.

Tema 2. Formándome y actualizándome con COSEG LTDA

Chiavenato (s.f.) menciona que las capacitaciones son el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea y, así contribuir a su propio bienestar y al de la organización, lo que permite entender que para una empresa debe ser importante implementar capacitaciones que ayuden a mejorar las condiciones tanto psicológicas como físicas del colaborador, y de esa manera, se garantizará que la eficiencia y eficacia del colaborador sea óptima en el puesto de trabajo.

En la empresa de servicios temporales COSEG LTDA, se vio la necesidad de apoyar este proceso porque retomando a Guglielmetti (1998), “la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones, por esta razón se debe y por consiguiente, debe

utilizar de manera integral con el resto de las funciones de la organización”. Lo que permite ver como la capacitación va de la mano de todos los procesos que tiene la organización y que no se debe dejar a un lado, ya que trabajando integralmente se puede dar capacitaciones a los colaboradores que sean de beneficio y de gran ayuda, para mejorar las condiciones tanto psicológicas como físicas que pueda estar desarrollando en su puesto de trabajo, y de esta manera, lograr un mejor desempeño del colaborador.

Entre las capacitaciones que se realizaron en COSEG LTDA esta: trabajo en equipo, inducción al personal, llamado al cumplimiento, exposición de riesgo biológico, químico y ergonómico. Las anteriores capacitaciones contribuyeron a lograr mejoras intangibles en la organización.

Tema 3. Cuidando mi salud física y mental: el término estilo de vida saludable tiene en cuenta tanto aquellos comportamientos que implican un riesgo para la salud como los que la protegen, según Elliot (1993, citado en López, 2016), el estilo de vida saludable se entiende cada vez más como un patrón de comportamiento relacionado con la salud, que se lleva a cabo de un modo relativamente estable.

Constantemente se escucha hablar sobre la importancia de llevar un estilo de vida mejor y saludable, pero no se sabe cómo hacerlo ni las razones para lograrlo. Según datos del Ministerio de Salud (2011), en Colombia 3.3 millones de personas fuman, uno de cada siete colombianos no consume verduras y uno de cada tres no consume fruta diariamente, pero el consumo solo alcanza la mitad de las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud (OMS). Además, una de cada tres personas cumple con las recomendaciones de actividad física (camina como medio de transporte) y una de cada cinco, cumple con las recomendaciones de actividad física en el tiempo libre. Por lo tanto, se ha decretado el 24 de septiembre el día de lucha contra la obesidad y el sobrepeso y la Semana de hábitos de vida saludable.

Estudios de la OMS señalan que es posible evitar la pérdida de millones de vidas y años de vida saludable por enfermedades crónicas, con intervenciones eficaces en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, que permitan, a las personas, ejercer un mayor control sobre su estado de salud, incentivándolos a la realización de una actividad física, al no consumo o exposición al humo de tabaco y, la adopción de regímenes alimentarios saludables; por ello, el trabajo realizado se enfocó en la implementación y concientización de los colaboradores de la empresa COSEG LTDA, sobre la adquisición de estilos de vida saludable, para lo cual fue necesario tener en cuenta la salud de modo integral, ya que solo así, se gozará de una existencia más plena.

En COSEG LTDA, se siguió las recomendaciones sugerida por Londoño (s.f.) para la adquisición de estilos de vida saludable.

- **En la variedad está el placer:** todos los días coma: frutas, verduras, cereales integrales, leguminosas, lácteos bajos en grasa, carnes magras y huevos. Combine colores y sabores.

- **Con menos grasa, mejor se pasa:** prefiera alimentos asados, cocidos o al vapor sin aceite, manteca, ni mantequilla o use sin reusar aceite de oliva, canola, girasol y aquellos mono y poliinsaturados (son ricos en ácidos grasos del tipo Omega 3 y Omega 6) sin grasas.
- **Apuéstele a tres frutas:** energía, frescura y color: las frutas aportan energía, fibra, vitaminas y minerales, que mejoran su digestión. Combine colores y sabores y apuéstele a consumir al menos tres porciones al día, notará la diferencia.
- **Descubra la aventura de la verdura:** hay verdes, amarillas y rojas. Dos al día frescas o cocidas potencian su salud y metabolismo. Tiene miles de posibilidades de preparación: ensaladas, sopas, cremas, tortilla y lo que dé su imaginación.
- **Endulce su vida con amor:** cambie los postres por abrazos y besos, las gaseosas y refrescos por agua y jugos sin azúcar agregada. Endulce su vida con amor y su metabolismo será estable y saludable.
- **Adiós al salero:** no agregue sal a las comidas y evite alimentos altos en sodio: prefiera enlatados, embutidos y carnes frías que indique en la etiqueta “bajo en sodio”. Diga adiós al salero y su corazón bailará liviano y feliz.
- **Integre lo integral a su vida:** prefiera alimentos integrales: pan, tostadas, arroz, cereal, avena y pasta. Lo llenan de energía, mejoran su digestión y regulan su absorción de nutrientes. Compártalos en familia.
- **Comidas rápidas, depende de lo que pida:** pida ensaladas (frutas o verduras), sopas con verduras, sándwich en pan integral, agregue nueces y almendras. Evite alimentos con alto contenido calórico, grasas y sodio. Estará más vital.
- **Actividad física:** descubra que al mover su cuerpo tendrá más energía, dormirá mejor, disminuirá el estrés, se mejora su salud y su vida. Acumule 150 minutos de actividad física moderada en la semana y en su cuerpo se notará. Caminar, subir escaleras y bailar.
- **Una vida comienza con el mejor alimento y bebida:** los niños y niñas deben recibir lactancia materna exclusiva durante sus primeros seis meses de vida y, complementaria con alimentación saludable hasta los dos años de edad, asegurando el crecimiento y desarrollo durante su vida.

Conclusiones

Aunque no se logró la consecución de todos los objetivos propuestos, es importante reconocer que el trabajo realizado a partir de este proceso fue productivo, en la medida en que se llevó a cabo un trabajo constructivo con los colaboradores,

donde ellos reflexionaron a partir de las capacitaciones y de los espacios generados en COSEG LTDA, logrando explorar su capacidad de análisis de situaciones presentes en su trabajo, al igual que la capacidad de pensamiento crítico frente al mismo; ya que en los encuentros, pudieron manifestar sus ideas sin sentirse cohibidos. Además, los trabajadores refirieron que las capacitaciones contribuyeron en el fortalecimiento de la motivación en su trabajo y a la adquisición de estilos de vida saludable, ya que con estas se plantearon estrategias que les permitieran llegar a estos objetivos.

El aprendizaje que se obtuvo a partir de este proceso fue enriquecedor, en la medida en que permitió promover una ventaja competitiva a través de las buenas prácticas de Gestión Humana en la empresa COSEG LTDA, a partir de la importancia que tiene las buenas prácticas de selección del personal, capacitación y estilos de vida saludable, pues se debe tener en cuenta las características de las empresas y las necesidades de los colaboradores, además las características de la dinámica del grupo de compañeros.

De igual manera, se logró identificar que los colaboradores trabajan de manera interdependiente, aportando desde sus funciones al logro de objetivos de todo el grupo y participando activamente en todos los procesos; sin embargo, existen ciertas falencias en algunas empresas, donde no se promueve la participación de los colaboradores y no se brinda un apoyo y acompañamiento constante en sus actividades.

Este tipo de prácticas son necesarias en las empresas para promover una ventaja competitiva a través de las buenas prácticas de Gestión Humana en los colaboradores, frente a su vida laboral como del lugar donde trabajan, por el tiempo que el trabajador pasa en ese lugar, desarrollando sus actividades, funciones y talentos; como también por las relaciones sociales que involucran a los mismos y son parte fundamental de las apreciaciones: jefe-colaborador y viceversa.

Bibliografía

- Capacitación de personal. (s.f.). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3jMs0ak1s>.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Definición de selección. (s.f.). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#ixzz3jCk2pn2r>.
- Selección de personal. (s.f.). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#ixzz3jCzILaNj>.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Addison Wesley Longman.