RAE No. **FICHA TOPOGRÁFICA:**

TITULO: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN HUMANA.

AUTOR: SERRATO LINARES, Tatiana Lorena

ALTERNATIVA: PRACTICA EMPRESARIAL

PAGINAS: 93 **CUADROS: 5** **FIGURAS: 35** **ANEXOS: 15**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN
1. GENERALIDADES
2. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA
3. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE GESTIÓN HUMANA
4. METODOLOGÍA PROPUESTA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN HUMANA
5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA METODOLOGÍA PROPUESTA
6. PLANEACIÓN DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA
7. CONCLUSIONES
8. RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, CONTRATACIÓN, DESEMPEÑO, ESTANDARIZACIÓN, EVALUACIÓN, GESTIÓN, MEJORA CONTINUA, METODOLOGÍA, PROCEDIMIENTO, PROCESO, RECLUTAMIENTO, RECURSOS HUMANOS.

DESCRIPCIÓN:

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar y proponer un modelo para la estandarización de procedimientos del área de gestión humana en Diana Corporación S.A., con el fin de caracterizar, unificar y simplificar los procedimientos contemplados en la caracterización de procesos del área como lo son atraer el talento humano, gestionar el desempeño y desarrollo, gestionar salud ocupacional y seguridad industrial y las formas de administrar el personal. Por otra parte, la formulación de la metodología propuesta consta de seis fases las cuales abarcan desde el diagnostico de la situación actual del área hasta el seguimiento del mismo, razón por la cual, fue necesario sugerir algunas herramientas de evaluación y control como lo son los indicadores de gestión y la evaluación de

desempeño 360 grados, ya que estas permitirán a la dirección monitorear eficientemente las operaciones y el desempeño de los colaboradores.

METODOLOGÍA:

La metodología utilizada para estandarizar lo procedimientos de gestión humana se basó en tres etapas como lo son el diagnóstico de la situación actual del área, la formulación del modelo y el desarrollo de un plan de implementación y control del mismo.

Durante el diagnostico desarrollado se implementaron una serie de técnicas de recolección de datos primarias como lo son los procedimientos establecidos en la compañía, libros y artículos científicos tomados de la base de datos de la Universidad Católica de Colombia, así mismo de utilizaron fuentes secundarias como las entrevistas realizadas a los jefes de gestión humana y fuentes electrónicas.

En la formulación del modelo se definieron 6 fases metodológicas que abarcan desde el diagnostico hasta la evaluación y control de los procesos, apoyado de un diagrama de proceso, el cual contiene las tareas específicas a realizar.

Para terminar, de acuerdo al diagnóstico realizado se recomendaron una serie de actividades a realizar y se propusieron ciertas herramientas de evaluación y control como lo son: el manejo de indicadores y la implementación de evaluaciones de desempeño 360 grados.

CONCLUSIONES:

En cuanto al diagnóstico de la situación del área se evidencio la existencia de diversos tipos de formatos, cuya diferencia radica en la estructura y la falta de codificación de los mismos, razón por la cual se genera un alto grado de variabilidad en los procesos y promueve la normalización de los mismos.

Por otro lado, se observó que el procedimiento utilizado con mayor frecuencia por parte de los jefes de dicha organización es el de contratación y desvinculación motivo por el cual este debe ser el primer proceso a formalizar.

Para terminar, durante el desarrollo de la metodología específicamente en el plan de implementación de procedimientos y realizar el seguimiento del mismo, mediante la metodología formulada para la estandarización de procedimientos surgió la necesidad de proponer ciertos tipos de herramientas de gestión como lo son el manejo de indicadores y evaluación de desempeño, las cuales permitieran tener un mayor control sobre el rendimiento de los colaboradores respecto al desarrollo de los procedimientos.

FUENTES:

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Balanced Scorecard [en línea]. Madrid: La Empresa [citado 3 abril, 2013]. Disponible en internet: <URL:http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/balanced-scorecard>

CABALLANO. Organización del trabajo y factor humano [en línea]. Bogotá: José Luis Caballano Alcántara [citado 31 enero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.caballano.com/IOI_Organizacion_Trabajo_Factor_Humano.pdf>

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá: Mc Graw Hill, 2000. 699 p.

COLECCIÓN DE TESIS DIGITALES. Gestión del recurso humano [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 3 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/de_l_c/capitulo2.pdf>

COLECCIÓN DIGITAL: UANL. Tesis proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos [en línea]. México: Jaime Cedar Vallejo Salinas [citado 6 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020119029.pdf>

CONSULTING VISION FOR SUCCES. Estandarización de procesos [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 10 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL: http://www.spconsulting.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=61>

DAFT, Richard. Teoría y diseño organizacional. 9 ed. México: Cengage Learning, 2007. 614 p.

DE GERENCIA.COM. Aplique estándares en su empresa [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 24 marzo, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.degerencia.com/articulo/aplique_estandares_en_su_empresa>

DESSLER, Gary. Administración de Personal. 8 ed. México: Prentice Hall, 2001. 736 p.

DIANA CORPORACIÓN S.A. Misión [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 5 enero, 2013]. Disponible en Internet: <URL: www.dianacorporacion.com >

--------. Visión [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 5 enero, 2013]. Disponible en Internet: <URL: www.dianacorporacion.com>

EL PRISMA. Introducción a la gestión de los recursos humanos [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 30 enero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestionempresarialrecursoshumanos/>

ENCURED. Reclutamiento y selección de personal [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 7 febrero, 2013] Disponible en Internet: <URL:http://www.ecured.cu/index.php/Reclutamiento_de_personal#Reclutamiento_Externo_de_persona>

ERGONIMIX. Estandarización de procesos como herramienta de gestión en la industria avícola [en línea]. Lima: La Empresa [citado 24 marzo, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.engormix.com/MA-avicultura/industria-carnica/articulos/estandarizacion-procesos-como-herramienta-t2830/p0.htm>

ESTRUCPLAN ON LINE. ¿Por qué gestionar los recursos humanos? [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 10 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/Entrega.asp?identrega=722>

GESTIOPOLIS. Proceso de contratación de personal [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 5 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/rrhh/el-proceso-de-contratacion-de-personal.htm>

ICONTEC INTERNACIONAL. Normalización [en línea]. Bogotá: ICONTEC [citado 15 enero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.icontec.org.co/index.php?section=37>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2005. 31p.

MONROY ASESORES. Evaluación de desempeño [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 abril, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.monroyasesores.com.mx/manager/uploads/pdf/MATERIAL%20CURSO%20EVALUACION%20EFECTIVA%20DEL%20DESEMPE%C3%91O.ppt.>

PORRET GELABERT, Miquel. Recursos humanos: Dirigir y gestionar personas en las organizaciones. 2 ed. Madrid: ESIC, 2007. 596 p.

PROQUEST. Administración de los recursos humanos en la empresa [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 4 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://search.proquest.com/docview/467649140?accountid=45660>

PROQUEST. Gestión humana: Tendencias y perspectivas [en línea]. Santiago de Cali: La Empresa [citado 8 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://search.proquest.com/docview/214395294?accountid=45660>

PYME. Técnica 8. Estandarización de procesos [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 24 marzo, 2013]. Disponible en Internet: <URL:https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:saShU9CMZgQJ:www.contactopyme.gob.mx/Cpyme/archivos/metodologias/FP2007-1323/dos_presentaciones_capaciatacion/elemento3/estandarizacion.pdf+&hl=es&gl=co&pid=bl&srcid=ADGEESg3kIFHOJT78x3NX0tFqYwVIWB28UtFHgVwPYXVzA0QpBFmKy7jEQgzlVvqYFtLlb2iMjKYM3uImK3LUGm58Evy_3RVW3BdvXVLVzZve3UObwEC0EspHfMNoU-pekVaSuwIqJyy&sig=AHIEtbQZ8N69JqoO9apJUXkTaXhY7DQiAg>

PYMEX. 7 pasos para estandarizar los procesos de un negocio [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 23 marzo, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.pymex.pe/emprendedores/constitucion-y-formalizacion/7-pasos-para-estandarizar-los-procesos-de-un-negocio/>

QUALEM. Evaluación 360°: Diagnostico [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 11 abril, 2013]. Disponible en Internet: <URL: www.qualem.com>

RODRIGUEZ MARTINEZ, Mauricio. El método MR: Maximización de resultados para la pequeña empresa. Bogotá: Norma, 2005. 158 p.

SCHERMERHON R, John. Administración. 2 ed. México: Limusa - Willey, 2002. 550 p.

SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA.NET. La estandarización de procesos una nueva ventaja competitiva de las organizaciones [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 6 febrero, 2013]. Disponible en Internet: <URL:http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/soluciones/mercado/articulo.asp?i=530>

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. Aprender a investigar. 3 ed. Bogotá: ICFES, 1999. 237 p.

WERTHER, Jr. William y DAVIS, Keith. Administración de personal y recursos humanos. 5 ed. México: Mc. Graw Hill, 2004. 582 p.

WIKILEARNING. El proceso de contratación de personal [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 8 febrero, 2013] Disponible en Internet:

<URL:http://www.wikilearning.com/monografia/el_proceso_de_contratacion_de_personal-contratacion/16171-11>

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Entrevista a jefe de gestión humana Espinal
Anexo B. Entrevista a jefe de gestión humana Ventas
Anexo C. Entrevista a jefe de gestión humana Yopal
Anexo D. Entrevista a jefe de gestión humana Administración
Anexo E. Formatos existentes en gestión humana por regionales
Anexo F. Formatos normalizados y utilizados por los jefes de gestión humana
Anexo G. Caracterización de formatos
Anexo H. Códigos de los macro procesos
Anexo I. Codificación tipo de documentos
Anexo J. Formato “Listado maestro de documentos”
Anexo K. Indicadores
Anexo L. Plantilla cálculo de indicadores
Anexo M. Impacto de capacitación
Anexo N. Formato plan de acción
Anexo O. Modelo apreciación desempeño 360 grados