

Implementación de procesos de Gestión Humana en una PYMES (Music Colors)

Implementación de procesos de Gestión Humana en una PYMES (Music Colors)

Por:

Julián Roldán Gutiérrez

Trabajo de Grado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor:

Carmen Natalia Acevedo Mesa

Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humana

Departamento de Psicología Medellín

2017

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
RESUMEN.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
MARCO TEÓRICO.....	9
Arqueología del concepto.....	9
Recursos Humanos.....	16
METODOLOGÍA.....	19
Planeación.....	19
Diseño, gestión y plan de análisis.....	19
Análisis, formalización y elaboración.....	19
RESULTADOS	
Contextualización de la empresa.....	21
Procesos, observación e implementación.....	22
CONCLUSIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Macroprocesos de la Gestión del Talento Humano.....	18
Figura 2 Jerarquía Music Colors Producciones.....	22
Figura 3 Concepciones de Bienestar.....	44

AGRADECIMIENTOS

Deseo exponer mi gratitud

A la empresa Music Colors, su Gerente General y su Secretaria General por permitirme conocer de cerca sus procesos y ser un integrante más de ella en la elaboración de mi trabajo de grado.

A mi asesora de trabajo de grado ya que con sus amplios conocimientos y profesionalismo permitió que este proceso se desarrollara con facilidad y tranquilidad. Al punto de percibirlo como un trabajo muy sencillo.

A todas las personas que de una u otra manera fueron parte del proceso, tanto con el apoyo moral como profesional.

A Juan Pablo Marín, Juan David Sáenz y Alejandro Marín por darme grandes aportes desde su percepción de la vida organizacional de la empresa Music Colors.

A Paola por el apoyo con la traducción del resumen con su magnífico dominio del inglés.

Con todo mi cariño: Julián Roldán Gutiérrez

Resumen

El presente trabajo de grado, presenta por medio de un rastreo bibliográfico como la Psicología Organizacional ha permitido que los procesos de producción y la calidad de vida de los trabajadores de las grandes empresas se vean beneficiados, se plantea además cómo la Psicología Organizacional por medio de un Modelo de Gestión Humana puede ayudar a las pequeñas empresas, para ejemplificar el modelo se trabajó en la empresa Music Colors, ya que esta no cuenta con ningún proceso de Gestión Humana, por medio de la observación, análisis e implementación de los procesos propuestos en el marco del presente trabajo de grado, se concluye que tanto la evidencia académica de la Gestión Humana en pequeñas empresas como el contexto laboral de Music Colors se ven beneficiados.

Palabras Clave: Psicología Organizacional, Gestión Humana, Recursos Humanos.

Abstract

The following degree work, shows through a bibliographic searching, how the Organizational Psychology has allowed the process of production and the quality life of the employees from big companies are benefited. Also, it explains how the Organizational Psychology over a model Human Management can help the small companies, to exemplify this model we worked in “Music Colors” since it doesn’t counts with any process of Human Management, through observation, analysis and implementation of the proposed processes in this work. Therefore, it is concludes than the academic evidence of Human Management in small companies and the work context of Music Colors are benefited

Keywords

Organizational Psychology, Human Management, Human Resources.

Planteamiento

La psicología ha realizado aportes al mundo organizacional, que van desde la influencia directa que tiene sobre la eficacia y eficiencia de los procesos internos de las empresas, la solución de problemáticas hasta el planteamiento de métodos de intervención todos estos aportes han abierto un amplio campo de acción que se ha denominado psicología organizacional. Este campo de acción se ha enfocado principalmente en las grandes empresas, ya que estas necesitan de procesos claros y muy bien estructurados. Mientras que en las pequeñas empresas sus procesos se estructuran desde saberes empíricos los cuales se basan en dinámicas de funcionamiento establecidas a través del tiempo de formación de las mismas empresas.

Partiendo de la evidencia sobre la influencia que tiene la psicología organizacional en las grandes empresas, cómo podrían estos procesos ayudar al crecimiento de las pequeñas empresas, interviniendo directamente sus dinámicas de trabajo.

¿Son viables y pertinentes los procesos de gestión humana aportados desde la psicología organizacional para las pequeñas empresas?

Justificación

El presente trabajo de grado busca implementar algunos de los procesos relacionados a la psicología organizacional, en este caso específico procesos de gestión humana, basado en el modelo propuesto por Solarte, (2010) en su texto “Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. *Pensamiento Y Gestión.*” Dichos procesos se los define como:

“los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización.” (p.165)

Estos procesos se En la empresa Music Colors, considerando esta empresa como pequeña y evidenciando en ella, la ausencia de muchos de los procesos que propone el autor del cual se usará el modelo propuesto. Aportando con esta implementación una ruta para la empresa en la construcción inicial de sus procesos de Gestión Humana, para un crecimiento constante en su área de acción. Además, permitiendo a quien realiza la implementación hacer constancia de los cambios que puede generar la psicología organizacional al interior de una pequeña empresa, tanto a manera de investigación como de manera práctica.

Objetivos

Objetivo general:

Implementar en la empresa Music Colors los procesos del área de Gestión Humana: Incorporación y Adaptación de las Personas a la Empresa, Compensación, Bienestar y Salud de las Personas y Desarrollo del personal

Objetivos Específicos:

- Conceptualizar los procesos de gestión humana en empresa pequeña.
- Diseñar los procesos de gestión humana ajustadas a las características y necesidades de la empresa
- Efectuar los procesos de gestión humana
- Revisar la pertinencia de los procesos diseñados para la empresa

Marco teórico

Arqueología del concepto

Diseñar una estrategia de gestión humana que responda de forma adecuada a las necesidades de la empresa implica una revisión teórica de los conceptos que abarcan la gestión humana, un recorrido histórico de la psicología organizacional, partiendo desde sus inicios a nivel global y de una manera muy general, hasta llegar al contexto nacional, desde allí se procede a plasmar uno de los temas que aborda la psicología organizacional, el cual es el Bienestar Laboral, ya en el contexto colombiano, incluyendo las leyes y demás elementos que permiten orientar el objetivo del presente trabajo.

Los inicios de la psicología industrial son descritos por Ardila (1968), en su artículo “*Orígenes de la Psicología Industrial*”, En el, describe que para el año 1898 las empresas estaban en búsqueda de obtener una mayor productividad. Casi que a manera de respuesta a dicha búsqueda en 1899 uno de los pioneros en la psicología industrial, Frederick Wislow Taylor (1856-1915) desarrollaban su proyecto de administración de producción industrial, el cual se sincronizaba con la búsqueda de las empresas, Diaz (2002) expone:

El aporte fundamental del método de Taylor y la piedra angular de las aplicaciones tayloristas (con máxima expresión en la gran industria en serie) es la elaboración de un modelo organizativo para aumentar la productividad del trabajo fundamentado en un método científico de estudio y de control del trabajo. (p. 3)

Un par de años después Walter Dill Scott (1902) realiza la primera publicación sobre psicología de la publicidad; es esta publicación se tratan temas concernientes a la

forma en que las empresas deberían influir en la mente de sus clientes para incrementar la productividad, el título de la obra es *Theory of Adversiting* (1902) unos cuantos años después publica *The Psychology of Adversiting* (1908). Para darle continuidad a su tesis sobre la influencia psicológica de las empresas en sus clientes según expone Ardila (1968)

Hasta este momento, si bien los avances en Psicología Industrial se presentaban muy seguidos uno de otro en Estados Unidos, no fue hasta la primera guerra mundial que se desencadena un gran número de avances en el campo. Para la primera guerra mundial existía una gran desorganización, el personal calificado para combatir era poco y las huelgas se manifestaban a nivel nacional, en 1917 se establece un Comité de Psicología, quienes encabezaban dicho comité fueron Robert M. Yerkes (director) y Walter Bingham (secretario). Este comité era auspiciado por la *National Academy of Sciences* y la *Engineering Foundation*, el objetivo principal de este era poner los conocimientos psicológicos al servicio del ejército para la selección y entrenamiento del mismo. Como resultado se crean estas eran la *Army Alfa* y la *Army Beta*, la primera para selección de personal nacional y la segunda se utilizaba para personal analfabeta y extranjeros. Estas pruebas permitían al ejército seleccionar a los nuevos soldados y clasificarlos como “más” o “menos” inteligentes para ser soldados, o integrantes del ejército, brindando posibilidades a los Estados Unidos de distribuir a los soldados en tareas más específicas. Ahorrándoles mucho tiempo y dinero.

Para el año de 1919 luego de que terminara la Gran Guerra y con las condiciones económicas un tanto desoladoras en las que se encontraba Estados Unidos, la crisis obligó a las empresas a buscar nuevas formas de aumentar la producción. Walter Dill Scott

aprovechó su recorrido en el medio y creó la primera organización psicológica con el fin de servir como consultora para la industria, dicha organización fue llamada la Compañía Scott (1919). Unos cuantos años después James M. Catell (1921) al igual que Taylor persigue el mismo objetivo; es decir, busca una mayor productividad en las empresas, en la *Psychological Corporation* se creó la primera prueba vocacional para selección de personal en la que buscaba distribuir a los nuevos empleados de las industrias en aquellos cargos para los cuales se podrían acoplar más fácil. El *Strong Vocational Interest Blank*, creado por E. K. Strong, Jr. (1927) permitió ver como cada vez más se pensaba en que algunos trabajadores podrían rendir más en sus puestos de trabajo que otros, dependiendo de sus intereses personales.

En la Unión Soviética, por su lado, centraba su interés la producción, pero había una particularidad, “... al mismo tiempo se dedicaba a investigar los efectos y la prevención de la fatiga, las pausas en el trabajo, diseño de maquinaria, la motivación de los trabajadores, los efectos de diferentes incentivos monetarios, etc.” (Ardila, 1968. p. 126). Muchos de los avances eran posibles debido a la interdisciplinariedad de los equipos de investigadores (psicólogos, filósofos e ingenieros).

Entre 1916 y 1922 se implementaron test's para la selección de conductores de la compañía de ferrocarriles de Dresden y de tranvías de Berlin a cargo del Ejército Alemán y las compañías de ferrocarriles. En varias industrias se comenzaron a implementar laboratorios de psicología para agilizar estos procesos de selección de personal.

Para 1921 se reconoce la psicología industrial como campo aplicado en Inglaterra, naciendo así el Instituto Nacional de Psicología Industrial. En 1932 Viteles publica aquel

que para muchos se denomina el primer texto de psicología organizacional titulado *Industrial Psychology*. en el cual considera que la psicología organizacional de la misma forma en que se interesa por la eficiencia, debería hacerlo por el bienestar y la continua mejora de los trabajadores (Maura,s.f) A medida que pasaban los años se podía evidenciar que surgía como necesidad que la psicología industrial se interesara por los derechos de los obreros. Sin dejar de lado que por estos años en Europa se presentaba la gran depresión, para 1939 con la autoría de G. W. Hartman y T. Newcom se publica el “*Industrial Conflict*”, siendo este el primer escrito que aparece en la APA, defendiendo a los obreros en relación a las empresas en las cuales desempeñaban sus labores.

Como lo exponen Hernandez & Rodriguez (1994):

Es indudable que la aportación más importante para el desarrollo del campo del comportamiento organizacional provino de los estudios de Hawthorne, realizados en la Western Electric Company Works en Cicero, Illinois. Esos estudios, iniciados en 1924, pero ampliados y prolongados hasta principios de los años 30, fueron ideados originalmente por los ingenieros industriales de Western Electric como un experimento de administración científica. (p.15)

La información que se obtuvo de dicho experimento era confusa para dichos investigadores, los cuales no podían interpretarla. Dicha información se quedaba sin explicación, en 1931 Elton Mayo, acudiendo al llamado de estos investigadores, y realiza un nuevo experimento para observar los tipos de relaciones que se establecen dentro de la fábrica manufacturera, en palabras de Morales & Norma (2004):

Los estudios de Elton Mayo (1924-1927) ayudaron al desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, cuyo objetivo principal es resaltar la importancia que tienen los recursos humanos para la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por la obtención del dinero, también lo hace por satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. (p. 6)

Los estudios realizados por Mayo trascendieron en el mundo de la psicología industrial y abrieron una puerta que permitía ver el ambiente laboral desde otra perspectiva. Como se cita en Gómez Vélez (2016) “los estudios de Hawthorne dieron al movimiento de Relaciones Humanas la forma de hacerse necesario para los empresarios, por su nueva base científica y objetiva, al tratar los asuntos humanos en el escenario administrativo” (p 136)

Seguidamente Vélez expone como en 1944 por parte de la APA se da el reconocimiento de carácter científico a la psicología industrial y se crea la 14 división de “psicología industrial y del trabajo” además en este mismo año se construye el primer código de ética de la APA, el cual plantea los principios fundamentales, “competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto por la dignidad y los derechos de la gente, preocupación por el bienestar de los demás y responsabilidad social, atinentes por completo al ejercicio de la psicología organizacional en particular” Gómez Vélez (2016)

Interpretando a Vélez, expone que en los años 60 en la legislación de los Derechos civiles en Estados Unidos se presentan algunos cambios, en estos los profesionales de Recursos Humanos estaban obligados a brindar a todas las personas un trato igualitario sin discriminaciones frente a las minorías, información que toma la autora de (Muchinsky,

2007)

Para finales de los años 60 y principios de los 70, el concepto de bienestar en el que el trabajador podía ver al psicólogo en la organización como un consejero que ayudaba a solucionar la estructura de relacionarse con sus compañeros y jefes, se comienza a relacionar con *Calidad de Vida Laboral*. “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo (Kast y Rosenzweig, 1987, p. 691).” Como se cita en Hernández, Galvis, Milena, Narváez, & Yohana, 2003, p, 117

Como evidencia del cambio generado durante todo el trayecto de la psicología organizacional, el lado humano se hacía cada vez más evidente, en la década de los 70 se produce en la *General Mills* un estudio sobre las relaciones entre los trabajadores y la supervisión, los roles de la gerencia y la supervisión, así como la administración participativa. Los encargados de estos estudios eran Richard Beckhard y Douglas McGregor, este último plasmaría sus estudios en la obra “*El lado humano de las Organizaciones*” (1960) mientras para Beckhard, lo inspiraron a desarrollar uno de los primeros programas de capacitación sin certificación oficial de Desarrollo Organizacional en NTL (TecVirtual Universidad, 2012)

Por otro lado, en Latino América en la misma década de los 70, en México específicamente, como lo expone la Universidad TecVirtual en su página web, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, da inicio a los primeros seminarios de administración de personal, exaltando en estos la existencia del desarrollo Organizacional. Igualmente, en México, en la misma década, surge la primera colección de libros sobre

desarrollo organizacional. Aunque la Universidad en su página web no especifica cuáles libros o autores componen dicha colección.

Caballero (s.f) hace claridad sobre la influencia de la psicología social en la psicología organizacional, en la introducción del factor humano y el énfasis en la investigación cuantitativa de esta; influenciando teorías y conceptos como la racionalidad limitada, organización informal, teoría de la contingencia, dependencia de recursos, teoría institucional, entre muchos otros. Los cambios culturales en los 80's influenciaron notablemente los cambios en las organizaciones, los métodos cualitativos se hicieron cada vez más aceptables, con el transcurrir del tiempo se van agregando otras disciplinas. Como lo informa Caballero, un autor destacado de esta época fue Karl Weik con publicaciones como *"Hacia un modelo de organizaciones como sistemas de interpretación"*. (1984)

En los años 90 se comienzan a generar cambios en las leyes en las cuales los psicólogos se deben responsabilizar por las decisiones que tomen frente a la vida de otras personas, por tal motivo, la disciplina de la psicología debe dar informes y servir a las autoridades competentes del ejercicio de la psicología. Psique Organizacional y Trabajo, (2010)

En el caso específico de Colombia la psicología organizacional se ve altamente influenciada por la ideas Tayloristas, en la búsqueda de una mayor productividad en las empresas, difundidas en gran parte por Alejandro López, quien como describe Rivas Montoya (2012):

Alejandro López fue un empresario perspicaz, pero más allá de estar atento a las mejores oportunidades de negocio, fue expresión viva de lo que hoy algunos autores denominan

responsabilidad social empresarial estratégica⁷; su quehacer es evidencia de la capacidad para visualizar la relación simbiótica que existen entre la sociedad y la empresa, y por tanto, no se limitó a aprovechar las oportunidades del entorno, sino a crear mejores condiciones de vida de una sociedad que, desde la perspectiva propia del capitalismo, se constituye en mercado en la medida que pueda aumentar el poder adquisitivo de los ciudadanos. (p. 4-5)

Recursos Humanos

El elemento de recursos humanos y la influencia de otras disciplinas como la sociología y la antropología no se veían tan marcadas, la concepción de Calidad de Vida y Bienestar Laboral se combinaban por los lazos afectivos entre trabajadores y jefes en un ejercicio autoritario de poder, por lo que se manifiesta una influencia débil de la psicología como agente regulador entre los intereses de los trabajadores y empresarios. La iglesia católica juega un papel importante, poniendo de base la doctrina social en la que la justicia y responsabilidad social que deben ser respetadas tanto por los trabajadores como por los empresarios. (Hernández et al., 2003, p.9).

Los recursos humanos en las empresas son direccionados en la mayoría de los casos por áreas de Gestión Humana, para García Solarte (2009) la Gestión humana se define como:

los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización. (p.165)

Los procesos que componen el desarrollo de la gestión del talento humano son descritos por García, los cuales se pueden enlistar así:

- La planificación del talento humano.
- El análisis y diseño de puestos de trabajo.
- La cobertura de las necesidades del talento humano de la organización.
- El reclutamiento y la selección.
- La iniciación de los nuevos empleados en la organización.
- La socialización.
- La capacitación para empleados nuevos en un puesto.
- La mejora del desempeño en el trabajo.
- La obtención de cooperación creativa y el desarrollo de buenas relaciones de trabajo.
- El aumento del potencial y desarrollo del individuo, la evaluación de la actuación de los empleados.
- La retribución de los empleados a través de incentivos y beneficios.
- La gestión de la salud e higiene en el trabajo.
- El monitoreo a través de sistemas.

Además, García aclara que es importante que los procesos no se vean de manera aislada, estos deben identificarse con un objetivo, y todas sus actividades se realizarán con un fin preestablecido, dichas actividades enmarcadas en los procesos tienen como objetivo el mantenimiento, desarrollo, sostenibilidad y productividad, encaminados en la misión y visión de la empresa.

García (2009) brindando la posibilidad de integrar los procesos de Gestión Humana, identifica y describe 5 macroprocesos, en un orden lógico secuencial, aunque no es necesario que se desarrollen de manera serial, estos pueden desarrollarse de forma simultánea.



Figura 1. Macroprocesos de la Gestión del Talento Humano. Tomado de: García Solarte, M. (2009). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. *Pensamiento Y Gestión*, 27, 162–200. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/846/491>

Cada macroproceso está compuesto por otros procesos, y estos a su vez por actividades concretas que los definen. A continuación se describirán los macroprocesos, permitiendo mencionar de forma sutil los procesos que los componen tal como lo explica García Solarte (2009) y se presentará el estado actual de cada uno de los macroprocesos en la empresa Music Colors y el procedimiento con su implementación.

Metodología

Planeación

Consiste en las estrategias que van a permitir cumplir con el objetivo general, trámites académico-administrativos, y demás elementos que generan las condiciones de trabajo (rastros bibliográficos, espacios, asesorías)

Diseño, gestión y plan de análisis

En el diseño se establecen los procedimientos y registros de la muestra documental que se va a utilizar.

La gestión indica el inicio de los procesos de GH en la empresa

Por último, el plan de análisis es el momento en el que se revisa la información obtenida de las fuentes bibliográficas en contraste con las fuentes de las categorías aplicadas, permitiendo identificar así las repeticiones, confirmaciones, comparaciones y la calidad de la información del objeto de estudio.

Análisis, formalización y elaboración

Por medio de la observación, comparación e interpretación se realiza un análisis constante del proceso de investigación, del material bibliográfico consultado, las categorías de análisis y la información de la aplicación del proceso. Permite así la formalización del proceso, por consiguiente, la respuesta a la

pregunta de investigación, enriquecido por las discusiones y la socialización constante del transcurrir del proceso y los resultados.

La elaboración se entiende como el proceso de redacción del informe final, siendo este el producto del proceso general del presente trabajo de grado. Evidenciando las operaciones descriptivas, interpretativas y analíticas llevadas a cabo. La estructura de este informe se apoya en las categorías analíticas y emergentes que se pueden observar en el sistema categorial y en todas aquellas observaciones durante el proceso, consignadas mediante la técnica de comentario de texto y memos investigativos.

Parafraseando a Galeano (2004) la investigación cualitativa busca la comprensión de la realidad, entendiendo esta como el resultado de un proceso histórico que se construye en base de las lógicas de quienes son sus protagonistas, haciendo un especial énfasis en lo subjetivo, lo vivencial y la interacción entre los sujetos de la investigación (p. 18)

Para el trabajo de grado se usa como primordial método la observación, definiendo esta como *“una conducta deliberada del observador, cuyos objetivos van en la línea de recoger datos en base a los cuales poder formular o verificar hipótesis”* (Fernández Ballesteros, 1992, pág. 135)

La observación se caracteriza por ser una percepción intencionada en el sentido en que se hace con un objeto determinado e ilustrada ya que viene de base con un cuerpo de conocimiento. (Bunge & Sacristán Luzón, 1983)

Contextualización de la empresa

Es importante, antes de comenzar con la descripción de los procesos, y su estado actual y la implementación aclarar y resaltar que todo el proceso es aprobado y acompañado por el gerente general de la empresa

La empresa objeto de estudio, es Music Colors Producciones, empresa dedicada a la realización de eventos de entretenimiento, por medio de la renta de equipos de audio, iluminación y video, su residencia es en Marinilla (Antioquia) y su campo de acción actual es el oriente cercano (Rionegro, Guarne, Santuario, El Carmen de Viboral, entre otros). Su planta física cuenta con 2 oficinas; una de ellas es dirigida por el Gerente General y propietario único (Horacio Giraldo) y la otra por la secretaria general en la cual se realizan procesos administrativos. Estudio de Grabación (Music Colors Studio), Una bodega de estructuras, en la cual se almacenan elementos estructurales como tarimas, truss, escaleras, carpas, y otra bodega de equipos en la que se almacenan todos los equipos de audio, video e iluminación. El personal se divide en: Personal Vinculado y Personal Ocasional, estos se componen respectivamente de Gerente General, Secretaria General, Encargado de Bodega y Personal Ocasional (Estructura y Equipos) y el personal ocasional se compone de Operarios (sonidistas, luminotécnicos, VJ's y Rigger's) personal de carga, armado y descarga de equipos y escenarios.

La jerarquía establecida en la empresa es la siguiente:

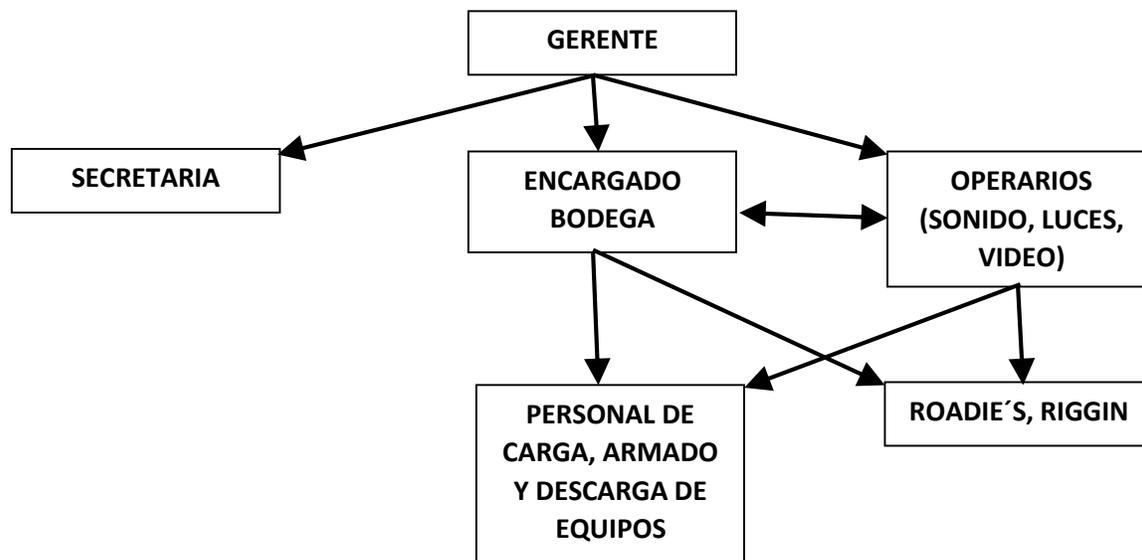


Figura 2. Jerarquía Music Colors Producciones. Elaboración

Procesos, observación e implementación

Organización y planificación del área de gestión humana:

Este macroproceso procura la organización y preparación del área para aportar al mejoramiento de la empresa a través del eficiente desempeño de las personas, con base en información clara sobre qué se espera de ellas y bajo qué normas y políticas deben desarrollar sus actividades. Está compuesto por los siguientes procesos: Planeación Estratégica del Talento Humano, Definición de

Políticas Orientadas al Talento Humano, Análisis y Entendimiento del Marco Legal Laboral que rige a la organización, y Análisis y Diseño de Cargos.

Objetivos

Son objetivos de Music Colors

- Contextualizar a los clientes sobre la importancia de utilizar buenos recursos materiales y humanos para garantizar la realización exitosa de sus eventos
- Posicionarse como la mejor empresa en producción de eventos en la región antioqueña
- Brindar a nuestros clientes un servicio amigable, confiable y de la mejor calidad, desde la cotización y contratación hasta la producción y realización de sus eventos
- Cumplir con los estándares de calidad que se posicionan en el medio del espectáculo.

Misión

Las exigencias del mercado actual dejan en un nivel más alto los estándares de calidad en la producción y realización de eventos. Es por esto que el compromiso como empresa se fundamenta en ofrecer a nuestros clientes los mejores servicios, acompañados de infraestructura y equipos altamente calificados, operados por un recurso humano con un vasto y excelente conocimiento técnico y competencias para dar respuesta oportuna a las solicitudes del cliente (Empresarios, corporaciones, entidades públicas y privadas, entre otros) Brindando a cada uno de ellos el cumplimiento, la calidad y el mejor servicio que se requiere por la industria.

Visión

Somos actualmente la empresa de mayor recorrido en el Oriente Antioqueño y quizás en Colombia en el medio de los espectáculos, esto se evidencia en nuestra permanencia por más de 20 años en el mercado. Para el 2022 nos proyectamos como la empresa con mayor posicionamiento en el departamento, garantizando con su presencia en los diferentes eventos una muestra de calidad y buen servicio, acompañados de innovación y tecnología. Siendo la calidad la marca característica de nuestra empresa.

Valores**Participación.**

Nosotros como miembros de Music Colors estamos dispuestos a participar en forma individual o colectiva en la vida organizacional, contribuyendo al mejoramiento continuo, mediante mecanismos de dialogo instituidos en la empresa.

Servicio al cliente

La atención personalizada es una característica de nuestro quehacer, que se ve reflejada en el trato hacia nuestros clientes y usuarios (Artistas, locutores, dirigentes políticos y administrativos, entre otros) lo anterior se evidencia en la amabilidad, rapidez en la atención, comodidad, seguridad e higiene en todas nuestras acciones.

Trabajo en equipo

Comprendemos que el trabajo en equipo fortalece nuestros procesos, para ello los equipos de trabajo de nuestra empresa se dividen por funciones, operarios, riggin's, conductores, entre otros. Cada uno de ellos con un objetivo en común, el cual es llevar a cabalidad la realización de los eventos. La comunicación, una adecuada delegación de tareas a realizar y un buen ambiente laboral son fundamentales para el cumplimiento de la visión.

Creatividad

Cada evento trae consigo nuevos retos. Las características de los espacios, requerimientos, artistas, diseños estructurales y condiciones ambientales son cambiantes y se presentan como nuevas experiencias para el personal de nuestra empresa, frente a este panorama tan diverso la creatividad juega un papel importante para llevar a cabo la realización de los mismos eventos. Desde la instalación de los equipos y estructuras hasta la operación de los mismos. Además, cada problema que se pueda presentar antes, durante y después requiere de diferentes estrategias por parte de nuestro personal las cuales apoyadas en la creatividad se convierten en nuevas herramientas no sólo para la empresa sino para el personal mismo.

Asertividad

Ya que la constante comunicación entre todos los integrantes de la empresa es fundamental para el desarrollo de nuestros procesos, se hace indispensable el

saber comunicar opiniones, sugerencias, directrices en diferentes niveles, creando de esta manera unas relaciones basadas en el respeto.

Perfiles Music Colors

Gerente General

1. Nivel jerárquico del cargo:

- 1.1 Directivo (0)
- 1.2 Gerente general
- 1.3 Número de cargos = 1
- 1.4 (Ubicación del cargo) Administrativo
- 1.5 (jefe inmediato) No tiene
- 1.6 Personal a cargo: Todos los cargos

2. Identificación del área o proceso al cual se asigna el empleo

El cargo se asigna al área administrativa de la empresa

3. Descripción del contenido funcional del empleo

3.1 Descripción del propósito principal del empleo

Coordinar el funcionamiento de la empresa en aspectos administrativos y de gestión (clientes) de manera eficiente, eficaz y con altos estándares de calidad.

3.2 Descripción de las funciones esenciales del empleo

- a. Coordinar las funciones administrativas que permiten el funcionamiento adecuado de la empresa (contratación con clientes y empleados,

- cotización y licitación de eventos, aprobar o rechazar compras de equipos y elementos necesarios para la empresa)
- b. Gestionar capacitaciones para los empleados
 - c. Supervisar la calidad de la producción y realización de los eventos
 - d. Generar la implementación y seguimiento de los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, necesarios por ley.
 - e. Aprobar el pago a tiempo de los sueldos de los empleados
 - f. Brindar espacios para escuchar a empleados y clientes en sus necesidades
 - g. Supervisar el trabajo realizado por los empleados en las instalaciones de la empresa
 - h. Programar el cronograma de eventos y actividades de la empresa para brindar la posibilidad de llevar a cabo todas las acciones con organización

4. Descripción de las habilidades sociales y personales del cargo

- Capacidad de establecer relaciones de confianza tanto con clientes como con empleados y proveedores
- Disponer de estrategias de negociación
- Claridad para organizar cronogramas para la empresa y del tiempo personal
- Discurso elocuente y eficaz
- Capacidad para planear estrategias de mercadeo y de competencia
- Capacidad para delegar tareas y asignar funciones
- Sentido de pertenencia

- Empatía
- Comunicación asertiva
- Orientación a Resultados
- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

5. Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia

- Conocimientos básicos de gerencia administrativa
- Conocimientos básicos de producción de eventos

Secretaria

1. Nivel jerárquico del cargo:

- 1.1 Asistencial (4)
- 1.2 Secretaria
- 1.3 Número de cargos = 1
- 1.4 (Ubicación del cargo) Administrativo
- 1.5 (jefe inmediato) Gerente general
- 1.6 Personal a cargo: Ninguno

2. Identificación del área o proceso al cual se asigna el empleo

El cargo se asigna al área administrativa de la empresa

3. Descripción del contenido funcional del empleo

a. Descripción del propósito principal del empleo

Brindar apoyo administrativo en la elaboración de cotizaciones, contrataciones, pagos, elaboración de informes para contadores, recepción de llamadas, organización del archivo (facturas por pagar, cuentas por cobrar, entre otros)

b. Descripción de las funciones esenciales del empleo

- a. Elaborar las cotizaciones solicitadas por los clientes de la empresa
- b. Archivar y organizar las facturas de compras, pagos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar
- c. Elaborar informes que el contador de la empresa solicite
- d. Recepción de llamadas
- e. Elaborar las facturas de los pagos de los empleados
- f. Elaborar actas
- g. Recepción de correos electrónicos y dar respuesta a los que lo requieran.

4. Descripción de las habilidades sociales y personales del cargo

- Capacidad de establecer relaciones interpersonales con empatía
- Sentido de pertenencia
- Empatía
- Comunicación asertiva
- Orientación a Resultados
- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización
- Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia

- Conocimientos básicos de secretariado
- Conocimientos básicos de contaduría

Encargado Bodega

1. Nivel jerárquico del cargo:

- 1.1 Técnico (3)
- 1.2 Jefe de bodega
- 1.3 (Número de cargos = 1
- 1.4 (Ubicación del cargo) Operativo
- 1.5 (jefe inmediato) Gerente general
- 1.6 Personal a cargo: Personal de carga

2. Identificación del área o proceso al cual se asigna el empleo

El cargo se asigna al área operativa de la empresa

3. Descripción del contenido funcional del empleo

3.1 Descripción del propósito principal del empleo

Administrar, reparar y mantener en buen estado todos los elementos y equipos pertenecientes a la empresa teniendo en cuenta la disposición de estos para los eventos.

3.2 Descripción de las funciones esenciales del empleo

- a. Realizar mantenimiento periódico a los equipos e infraestructura de la empresa
- b. Organizar las bodegas de acuerdo a sus requerimientos
- c. Reparar los equipos e infraestructura en aspectos generales.

- d. Coordinar el personal de carga para la producción y realización de los eventos
- e. Realizar las conexiones eléctricas en los espacios dispuestos para los eventos
- f. Delegar las funciones a los empleados de carga.
- g. Supervisar el trabajo de los empleados de carga
- h. Realizar inducción y capacitación al personal de carga nuevo
- i. Solicitar al gerente general los elementos que requiere para una adecuada realización de su trabajo.
- j. Hacer inventario periódico de los bienes de la empresa

4. Descripción de las habilidades sociales y personales del cargo

- Capacidad de liderazgo
- Coordinación de equipos de trabajo
- Estrategias de organización del espacio
- Capacidad para delegar tareas y asignar funciones
- Capacidad para tomar decisiones frente a imprevistos
- Sentido de pertenencia
- Empatía
- Comunicación asertiva
- Orientación a Resultados
- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

5. Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia

- Conocimientos básicos de soldadura, electricidad, carpintería
- Experiencia mínima de 1 año en producción de eventos

Operarios (luces, sonido, video)

1. Nivel jerárquico del cargo:

- 1.1 Técnico (3)
- 1.2 Operario (sonido, luces, video)
- 1.3 Número de cargos = Dependiendo de los requerimientos de la empresa
- 1.4 (Ubicación del cargo) Operativo
- 1.5 (jefe inmediato) Gerente general
- 1.6 Personal a cargo: Riggin, Personal de carga

2. Identificación del área o proceso al cual se asigna el empleo

El cargo se asigna al área operativa de la empresa

3. Descripción del contenido funcional del empleo

3.1 Descripción del propósito principal del empleo

Operar los equipos de audio, video o/y luces, con criterios profesionales y brindando calidad a la realización de dicha función

3.2 Descripción de las funciones esenciales del empleo

- a. Operar los equipos de audio, video y/o luces, dependiendo de la función específica asignada
- b. Coordinar los equipos de trabajo asignados para cada evento
- c. Atender a los requerimientos técnicos de los clientes

- d. Ajustar los sistemas de sonido, para asegurar un adecuado funcionamiento y optimización de los mismos
- e. Diseñar los montajes de video y luces en los eventos en que son requeridos
- f. Solicitar al gerente general los equipos e implementos que son necesarios para un adecuado desempeño de sus funciones
- g. Producir y dirigir los eventos que son atendidos por la empresa
- h. Brindar inducción y capacitación al personal operativo nuevo
- i. Proteger los equipos durante los eventos para garantizar su adecuado funcionamiento

4. Descripción de las habilidades sociales y personales del cargo

- Capacidad para trabajar en equipo
- Coordinación de personal
- Delegación de funciones
- Capacidad de liderazgo
- Eficiencia
- Eficacia
- Capacidad para establecer relaciones interpersonales que brinden un ambiente laboral positivo
- Sentido de pertenencia
- Empatía
- Comunicación asertiva
- Orientación a Resultados

- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

5. Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia

- Conocimientos básicos de medición y optimización de sistemas de sonido
- Conocimientos generales de sonido (conexión, mezcla)
- Conocimientos generales de iluminación (conexión, equipos, escenarios)
- Conocimientos generales de video (conexión, software, equipos)
- Conocimientos básicos de producción de eventos
- Experiencia mínima de 6 meses en el área específica que vaya a desempeñar

Personal de carga

1. Nivel jerárquico del cargo:

1.1 Técnico (3)

1.2 Operario (Personal de carga)

1.3 Número de cargos = Dependiendo de los requerimientos de la empresa

1.4 (Ubicación del cargo) Operativo

1.5 (jefe inmediato) Encargado bodega, operarios de audio, sonido y/o video

1.6 Personal a cargo: Ninguno

2. Identificación del área o proceso al cual se asigna el empleo

El cargo se asigna al área operativa de la empresa

3. Descripción del contenido funcional del empleo

3.1 Descripción del propósito principal del empleo

Brindar apoyo logístico para la producción y realización de los eventos desde cargar los equipos hasta armar los escenarios y demás funciones que se puedan requerir (conectar cables, instalar luces, pantallas, entre otros)

3.2 Descripción de las funciones esenciales del empleo

- a. Cargar los equipos e infraestructura a los vehículos asignados para su transporte
- b. Instalar equipos e infraestructura en los eventos
- c. Limpieza y mantenimientos preventivos a los equipos e infraestructura
- d. Consultar los requerimientos para los eventos como tamaños de los escenarios y cantidad de equipos a instalar.
- e. Alistar la herramienta e implementos necesarios para desempeñar sus funciones

4. Descripción de las habilidades sociales y personales del cargo

- Disposición para recibir ordenes
- Capacidad de trabajo en equipo
- Sentido de pertenencia
- Empatía
- Comunicación asertiva
- Orientación a Resultados

- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

5. Fijación de los requisitos de formación académica y experiencia

- Conocimientos básicos de infraestructura de eventos
- Manejo de herramientas básicas para infraestructura de eventos

Para cada cargo se especifica que el jefe de área en conjunto con el gerente general, deben hacer seguimiento al debido cumplimiento de las funciones.

- Incorporación y adaptación de las personas a la organización:

Este macroproceso tiene como fin que las personas que ingresen a la organización no sólo sean las mejores y tengan las mejores habilidades y competencias para un cargo, sino que se adapten fácilmente a la organización, a su cultura, sus procesos y maneras de hacer y así generar valor desde su cargo. Está compuesto por los procesos de Requisición y Reclutamiento, Selección de Personal, Contratación y Socialización e Inducción.

Es necesario que para este proceso, se concreten reuniones por cada área operativa, operación de equipos, carga e instalación, bodegas. Para construir una prueba de habilidades para cada cargo, así, teniendo un perfil establecido previamente desde las características personales (Ser) se complemente con las características técnicas (Hacer). La socialización e inducción del personal nuevo será dirigida en un primer momento por el gerente de la empresa, quien dará a

conocer los aspectos globales de la empresa (misión, visión, valores) y en un segundo momento por la persona encargada de área a la cual ingresa la persona nueva; para así darle a conocer los aspectos específicos del cargo.

Se concreta una primera reunión en la cual se les informa a los encargados de cada área cuál es el objetivo de esta, seguidamente se crean las categorías que se consideran más importantes para elaborar una prueba técnica que dé cuenta de los conocimientos y habilidades que debe tener una persona que ingrese a la empresa.

Para el área de operación de equipos se definen las siguientes categorías

- Conocimiento teórico sobre medición de sistemas de audio
- Conocimientos teóricos y prácticos sobre mezcla de sonido en vivo
- Conexión de equipos
- Manejo de consolas, procesadores, micrófonos y software's
- Conexión y montaje de iluminación y video

Para el área de Carga e instalación de escenarios se identifican las siguientes categorías

- Identificación de equipos y estructuras
- Manejo básico de herramientas (Llaves, raches... etc)
- Manejo y utilización de implementos de seguridad (casco, arnés)
- Manejo e instalación de estructuras
- Estética
- Optimización del tiempo

Compensación, bienestar y salud de las personas:

Este macroproceso tiene como fin desarrollar un sistema que permita incentivar, motivar y satisfacer las necesidades de los empleados, buscando la sostenibilidad y mantenimiento de los mismos dentro de la organización y aportando al desarrollo de las necesidades que surgen en ella. Su objetivo principal es la búsqueda de equilibrio entre las personas y la capacidad de la organización, para lo cual desarrolla los siguientes procesos: Compensación y Estructura Salarial, Incentivos y Beneficios, Higiene y Seguridad Industrial, y finalmente, Calidad de Vida Laboral.

Compensación y estructura salarial

Para el personal de carga se implementa una forma de pago por horas, éstas de acuerdo con las estipuladas por el ministerio de trabajo, definiendo el valor de las horas diurnas, nocturnas y festivas. Se pagan compensaciones extras de acuerdo al grado de importancia de las funciones realizadas y de la experiencia en la empresa.

Para los operarios el valor asignado a sus funciones se define de acuerdo a sus conocimientos, experiencia y magnitud de los eventos; aclarando que a este tipo de cargo se le paga por evento realizado.

Se plantea una compensación especial para los trabajadores de la empresa, sin importar el tipo de cargo, una comisión por cada evento que concrete para la empresa, dicha comisión se plantea por un 10% del valor total del evento. La propuesta es presentada ante el gerente y se pone a consideración para evaluar las condiciones en las que se debe implementar la compensación mencionada

Higiene y seguridad industrial

Los elementos y conocimientos directamente relacionados con la higiene y seguridad industrial se han implementado paulatinamente, desde los equipos de seguridad personal, hasta los avisos de rutas de evacuación, instalación de extintores y ubicación de botiquín de primeros auxilios. seguidamente se debe confrontar dicha información a la estipulada por la ley N° 2698, 2006.

Calidad de vida laboral

Al implementar un proceso de inducción a los trabajadores, se permite tener mejor claridad del rol y una adaptación rápida a las dinámicas de la empresa. Además cada trabajador podrá tener una visión clara sobre las posibilidades de cumplir o no con sus expectativas desde un principio

- Desarrollo del personal:

Este macroproceso tiene como objetivo el mantenimiento de la información y el desarrollo de los individuos dentro de la organización, a nivel personal y profesional, mediante procesos de educación como elemento potenciador de las habilidades y destrezas de los empleados, que permitan su crecimiento y desarrollo y por tanto de la organización. Está compuesto por los procesos de Capacitación y Entrenamiento, el Desarrollo Profesional y los Planes de Carrera, la Evaluación y

Mejoramiento del Desempeño y, finalmente, el Sistema de Información y Monitoreo de Gestión Humana.

Definir para los tipos de acciones del personal, tanto operarios como de carga, que tipo de capacitaciones básicas necesitan para ejercer sus funciones de una manera más profesional, e implementar estas.

- Capacitación y entrenamiento

Para las funciones básicas que se necesitan para la producción de los eventos, cada jefe de área se encarga de capacitar al personal

Para aquellos elementos específicos que requieran una capacitación externa como los cursos de trabajo en alturas, la empresa debe suministrar los cursos y cubrir su valor.

Aquellas capacitaciones especializadas como seminarios de iluminación, sonido y video se podrán concertar con el Gerente General y evaluar una posible financiación y colaboración para cubrir sus gastos, en la medida en que los eventos que atiende la empresa así lo requieran.

- Desarrollo profesional y planes de carrera

Es posible teniendo en cuenta las dinámicas de la empresa ascender desde la posición de personal de carga hasta la de operario o encargado de bodega, los elementos que definen la viabilidad de este ascenso se presentan en las motivaciones personales de cada individuo, en la medida en que el empleado tiene

contacto con los equipos y tiempo disponible para conocerlos mejor (fuera de las jornadas laborales) la empresa tiene la disposición de prestar los espacios e implementos necesarios para permitirlo.

- Evaluación y mejoramiento del desempeño

Se identifican 3 indicadores para evaluar y hacer seguimiento al desempeño de los trabajadores

1. Los comentarios y feedbacks de los clientes
2. La observación en el acto de la labor a realizar
3. Evaluación (pruebas técnicas) periódica para establecer tiempos y optimización de los recursos utilizados.

- Sistema de información y monitoreo de la Gestión Humana

Las condiciones iniciales en las que se observa la comunicación interna de la empresa son desfavorables, no hay un cronograma específico de eventos en el cual los empleados puedan agendar disponibilidad de tiempo. La confirmación de los eventos en ocasiones se presenta a última hora para los empleados, es pertinente aclarar que en algunas ocasiones esta última característica se debe a que los clientes solicitan el servicio con poco tiempo de anticipación.

Como sistema de comunicación se propone crear un tablero en el cual se pueda agendar un cronograma para que los empleados puedan agendar su tiempo, preparar los equipos y tener a tiempo todos los elementos necesarios para la

realización de estos. Además, se sugiere que los encargados de los equipos de trabajo puedan informar al personal necesario para la realización de eventos las fechas y horarios de los eventos para los cuales se solicita su trabajo

Organización y planificación del área de gestión humana:

- Para Music Colors desde el momento en el que se logra hacer explícito su lineamiento estratégico, la definición de cargos y funciones se puede evidenciar por parte principalmente del gerente, de los mismos trabajadores y de los clientes un incremento en la eficiencia de sus actividades como, por ejemplo, los tiempos de montajes de eventos se reducen aproximadamente en un 50%. La calidad de los eventos se incrementa, esta información se evidencia en los comentarios de los clientes y usuarios de los servicios de la empresa

Incorporación y adaptación de las personas a la organización

- Si bien para la empresa Music Colors ya se establecía un método para la incorporación de personal el cual consiste en la recomendación directa de los empleados de la empresa de nuevo personal, se logra evidenciar que algunos de los individuos no se ajustaban a la empresa, debido a las condiciones del trabajo (jornadas largas, trabajo en días festivos, etc), se hace necesario entonces desde el lineamiento estratégico y la definición de cargos, establecer algunas características para cada uno de los cargos, tanto a nivel personal como funcional, esto en primera instancia se delega al gerente de la empresa con una entrevista inicial al personal que permita identificar aquellos aspectos personales que identifiquen al personal nuevo con los valores de la

empresa en un segundo momento por la aplicación de una prueba técnica específica para el cargo. Brindándole a la empresa una estrategia sólida que garantice que el personal que ingresa a la empresa podrá permanecer en ella y se acoplará fácilmente a los procesos. Seguidamente se brinda capacitación en los aspectos generales de la empresa garantizando que todos los empleados tienen conocimientos de sus funciones y la forma como se deben desarrollar.

Compensación, bienestar y salud de las personas

Bienestar Laboral

Uno de los principales elementos que se pueden evidenciar en la formalización de la psicología organizacional y en la elaboración de los procesos concernientes es el Bienestar Laboral, definido en sí por una gran cantidad de autores y para lo cual se pretende desarrollar el concepto a continuación.

Alcover de la Hera, Martínez Íñigo, Rodríguez Mazo, & Domínguez Bilbao, (2004) clasifican las concepciones de Bienestar, no sin antes hacer claridad sobre la dificultad que representa definir este, al tener que caracterizarse por indicadores objetivos o por la percepción, individual o colectiva, de los afectados (Bienestar subjetivo) o de forma combinada.

Según la RAE el concepto de Bienestar es el “Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.” (“DLE: bienestar - Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario,” s.f.) Se puede agregar el contexto laboral a esta definición para definir este

concepto como Bienestar Laboral.

Concepciones de bienestar	Bienestar objetivo	Bienestar subjetivo	Definición combinada
Nivel individual	Cualidades personales	Autovaloración	
Dimensiones	Estabilidad, resistencia, creatividad, moralidad	Satisfacción laboral, autoestima, percepción de control	Fuerza del yo, desarrollo de la identidad
Global	Satisfacción de necesidades, autorrealización	Satisfacción vital, nivel de disfrute.	Salud mental, ajuste, moral.
Nivel colectivo	Cualidades sociales	Clima social	
Dimensiones	Coherencia, justicia, igualdad de oportunidades, etc.	Aceptación del orden político, relaciones de confianza, confianza en el progreso social	Integración social, anónima.
Global	Posibilidad y capacidad de una existencia en una sociedad	Moral grupal	Posibilidad de vida
Concepción mixta Dimensiones	Prosperidad económica, seguridad, libertad, igualdad, etc	Emancipación	
Aspectos	Bienestar, progreso	Alineación	Bienestar en sentido general

Figura 3 Concepciones de Bienestar. Recuperado de: Alcover de la Hera, C. M., Martínez Íñigo, D., Rodríguez Mazo, F., & Domínguez Bilbao, R. (2004). *INTRODUCCIÓN a la Psicología del Trabajo*. (U. Rey Juan Carlos, Ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill. (p. 457)

Más adelante Alcover de la Hera, et al. (2014). Definen:

El bienestar y la salud de una persona se manifiestan en distintos ámbitos. Por lo tanto, determinar el bienestar de una persona pasa por la evaluación de su salud física, de la calidad de las relaciones sociales y de las posibilidades de desarrollo intelectual y emocional, entre otras. (p.457)

La concepción de bienestar se relaciona directamente con el concepto de bienestar laboral, el cual básicamente constituye los mismos elementos presentados, pero en el ámbito laboral de los sujetos

En Colombia el Ministerio de Protección Social crea en 2008 un decreto por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Orientado hacia el bienestar laboral, en este se define el riesgo psicosocial como: *“Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.”* Ministerio de la protección social (2008)

Para Álvarez Ramírez & Racero López (2014) Citando a Blanch et al. (2010) han señalado que el bienestar laboral es un elemento que se encuentra directamente relacionado con “la experiencia del estar bien en la vida”, dicho bienestar se encuentra mediado por algunos elementos situacionales y personales. Por otro lado, Álvarez y Racero citando a Ballesteros (2006) plantean que: “El bienestar ha sido tema de interés de diversas disciplinas y campos de la psicología y se ha relacionado con la felicidad, la calidad de vida y la salud mental, así como distintas variables personales y contextuales asociadas” (p. 66)

En nuestro contexto nacional y el bienestar laboral ha ido generando interés por parte de las autoridades, las cuales han tomado algunas medidas e implementado algunas reglamentaciones, una de estas es la ley 1616 de salud mental la cual se define como:

“un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la

comunidad.” República de Colombia (2013)

La cual va de la mano con la definición de Salud Mental de la OMS

Para el (Virgüez Peña, 2009) en el Ministerio Nacional de Educación en su guía para la elaboración del programa de bienestar laboral docente el Bienestar Laboral se define como:

“Es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor Docente y Directivo Docente, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.” (p.7)

Se puede evidenciar como el concepto de bienestar planteado desde un principio por Alcover de la Hera, permite que se pueda utilizar en diferentes contextos debido a que abarca una gran cantidad de factores concernientes a la vida de los individuos. Específicamente para el presente caso, en la vida laboral.

Siendo entonces las relaciones interpersonales del individuo un factor trascendental en el Bienestar, la forma como el individuo se relaciona con la empresa también sería importante, y para que se establezca un tipo de relación deben influir factores como la percepción que este tiene de la empresa, a este tipo de relación se le define como Clima Organizacional.

Para la empresa Music Colors y en general en las empresas del mismo tipo existen tarifas muy homogéneas para las funciones, y no se perciben como negativos, particularmente en Music Colors se puede encontrar con un nivel un poco más alto en el

alario. Se puede considerar como factor determinante en el sueldo obtenido, la experiencia y profesionalismo con que se realicen las funciones. Además, se propone un método de compensación el cual no se logra evaluar debido a que hasta el momento de elaboración del informe del presente trabajo no se han evaluado todos los aspectos que se deben considerar por parte del gerente para poder implementarlo

Es importante mencionar que la satisfacción de las expectativas salariales de los empleados genera un buen ambiente laboral y dispone a los trabajadores de manera positiva para la realización de sus funciones.

Desarrollo del personal

- Para Music Colors se percibe claridad en los empleados en relación a los planes de carrera, permitiendo que los empleados puedan ascender de cargo, dependiendo de las experiencia y conocimientos adquiridos durante el tiempo en la empresa, las capacitaciones para algunas funciones específicas como el diseño y optimización de sistemas de sonido, depende de cada operario, apoyado en la utilización de los recursos de la empresa.

Además, se acuerdan capacitaciones para las funciones generales de la empresa, a cargo del personal líder en cada área de la empresa, este ha sido otro factor determinante en la claridad de los roles, permitiendo así incrementar la eficiencia de los procesos de la empresa.

Como medio de información se plantea la adecuación de un cronograma de eventos en el cual, el personal podrá identificar la asignación de responsabilidades

así proceder a la preparación de todo lo necesario para cumplir con las responsabilidades asignadas.

Durante la implementación de los procesos mencionados anteriormente se presentan algunos actores que participan activamente de ellos, uno de estos es la secretaria de la empresa, al momento de comenzar la observación se conoce que la relación es únicamente con el gerente general, hecho que no permite que conozca los procesos de la empresa como montajes, reconocimiento del espacio (bodegas), reconocimiento de equipos y socialización con el personal de la empresa. Durante la implementación se manifiesta interés por conocer los procesos que se están implementando y un interés por relacionarse con los empleados de la empresa, desempeñando un papel activo en la implementación de estos. Al finalizar la implementación se puede evidenciar que asume nuevas funciones las cuales anteriormente sólo las cumplía el gerente, permitiendo así un mayor sentido de pertenencia con la empresa y mejores relaciones interpersonales entre los empleados.

Conclusiones

A partir del rastreo bibliográfico que sirvió de soporte a este trabajo, se puede evidenciar como las empresas grandes han visto la necesidad de implementar procesos concernientes a la psicología organizacional, es claro, como en la medida en que las empresas son cada vez más grandes se hace necesario el perfeccionamiento de sus propios procesos, la definición de factores como la calidad de vida laboral, la y claridad de los roles asignados y todos los factores que se enuncian anteriormente según (Solarte, 2010) hacen que las dinámicas laborales fluyan de una manera efectiva para las empresas.

Al implementar dichos procesos en una empresa pequeña, es necesario cuestionar el para qué de la intervención, tener como visión el crecimiento propio de la empresa y fundamentar en esta los procesos que a largo, mediano y corto plazo harán que la comunidad que constituye a la empresa tenga claro cuál es su razón de ser dentro de la misma. Dichos procesos permiten posicionar a la empresa desde sus fundamentos ideológicos (Lineamiento estratégico) en un panorama de competencia tan presente en el crecimiento industrial actual, ayudará a un adecuado funcionamiento de todas sus partes (definición de perfiles, claridad de los roles, posibilidades de carrera. Permitirá, además, establecer una base para el perfeccionamiento de la calidad de vida laboral al interior de la empresa.

Siendo Music Colors una empresa de pequeño tamaño, pero de una gran trayectoria, se establecen en ella algunas prácticas fundamentadas en la cultura de la época sobre el funcionamiento de las empresas, al implementar procesos que ayuden a definir con claridad roles y funciones; se puede notar como los tiempos de los procesos se disminuyen. La

claridad de la información sobre las tareas pendientes como reproducciones de eventos, separación de equipos, reparaciones, entre otros, al informarse con anticipación ayudan a mejorar la planeación y ejecución de responsabilidades. Establecer dinámicas de relacionamiento de todos los actores que hacen parte de la empresa generan una percepción de familiaridad y relaciones laborales positivas.

El apoyo del líder de la empresa es sin duda alguna el elemento fundamental para la implementación y mantenimiento de nuevas prácticas. Favoreciendo así, la percepción favorable de los trabajadores sobre el líder de la empresa y los procesos que se implementan.

Teniendo en cuenta lo anterior, se destaca que las dinámicas y procesos fundamentados en un marco teórico y que se pueden implementar según las condiciones de la empresa se pueden considerar como positivos, estos a su vez sirven como una base para los cambios que puede generar el crecimiento de la empresa apoyados en su lineamiento estratégico.

Es entonces, como la implementación de procesos de gestión humana en pequeñas empresas puede abrir un cuestionamiento sobre nuevas formas de intervención de la psicología organizacional en esta área. Si al momento de servir a las grandes empresas es como ya se menciona anteriormente un factor positivo, ¿cómo puede ayudar al crecimiento de las pequeñas empresas la implementación de procesos en pro del mejoramiento humano del personal y de la misma empresa?

Referencias

Alcover de la Hera, C. M., Martínez Íñigo, D., Rodríguez Mazo, F., & Domínguez Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. (U. Rey Juan Carlos, Ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill.

Álvarez Ramírez, A., & Racero López, V. (2014). Contrato Psicológico Y Bienestar Laboral. *Pág. (95)*, 61–70. Recuperado de:
<http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/paginas/article/view/2517>

Ardila, R. (1968). Orígenes de la psicología industrial. *Revista Colombiana de Psicología*. Tomado de: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/34482>

Colombia, R. de. (2013). Ley de Salud Mental. *Ley 1616 de 2013*, 1–17. Tomado de:
[http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY 1616 DEL 21 DE ENERO DE 2013.pdf](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf)

Díaz Ángel, S. (2002). Taylorismo: Saberes Expertos Y Tecnociencia En Colombia. Aclaraciones Conceptuales Y Esbozo De La Historia Del Taylorismo En Colombia 1950-1980'S. *Pensatiempos. Ensayos de Estudiantes de Historia. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colección: 37*. [https://doi.org/ISBN 958-701-235-6](https://doi.org/ISBN%20958-701-235-6)

DLE: bienestar - Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario. (s.f.). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=5TfwW6F>

García Solarte, M. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. *Pensamiento Y Gestión*, 27, 162–200. Tomado de:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/846/491>

Hernández, S., & Rodríguez. (1994). *Introducción a la Administración*. McGraw-Hill, 1ra Ed. Tomado de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20064/Capitulo2.pdf>

Hernández, C., Galvis, M., Milena, S., Narváez, T., & Yohana, K. (2003). Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral. *Cuadernos de Administración*. Pontificia Universidad Javeriana., 16(25), 109–137. Tomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>

Maura, M. (s.f). The Beginnings of Industrial Psychology: The Life and Work of Morris Viteles. Tomado de: <http://www.siop.org/tip/jan12/06mills.aspx>

Ministerio De La Protección Social. (2008). Resolución 002646 de 2008. Tomado en abril 23, 2017, de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>

Morales, Z., & Norma, M. de los R. (2004). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Docentes de Instituciones de Educación de Nivel Superior*. Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Tomado de: <http://www.remeri.org.mx/portal/REMERI.jsp?id=oai:ciria.udlap.mx:u-dl-a/tesis/3062025061091>

psiqueorganizacionalytrabajo. (2010). Antecedentes Históricos de la Psicología Organizacional. [Mensaje de un blog] Recuperado de: <https://sites.google.com/site/psiqueorganizacionalytrabajo/calendar>

TecVirtual Universidad. (2012). Evolución histórica del desarrollo organizacional. *Círculo-*

Tec, 1–46. Tomado de:

ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2919_SeminarioIntroduccion_CH/rh059_version_impresa.pdf

Virgüez Peña, A. (2009). Guía Para Diseño Programa De Bienestar Laboral Sector

Docente. Recuperado de: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf)

[190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf)