

LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS: ENFOQUE HACIA LA CALIDAD TOTAL

*Miguel Antonio Reyes Gaviria**

INTRODUCCION

Todas las organizaciones cualesquiera que sea administran el recurso humano, valioso activo, motor de cambio y crecimiento de las entidades en el ámbito de una región, país o países. Indiscutiblemente los demás recursos son facilitadores del progreso organizacional pero el recurso humano por su misma condición y naturaleza es irremplazable.

Los niveles de productividad son resultado de la mente humana y se facilitan por medio de tecnología avanzada, contribuyendo al objetivo o resultado final.

El presente modulo se encamina a presentar los lineamientos teóricos fundamentales que imparten conocimientos sobre el modo de orientar la acción del grupo de personas que desempeñan una labor en la empresa. El texto no agota el tema., sino al contrario

* Administrador de Empresas, profesor Asociado UMNG. Apartes del trabajo presentado para promoción

deja abierta la posibilidad de agregar aspectos desconocidos en esta " " de trabajo. Por tanto esta sometido a ensayo y corrección tanto de la temática como de la metodología.

La metodología del texto es activa, toda vez que involucra al estudiante en el proceso de aprendizaje con preguntas y actividades practicas en clase y fuera de ella.

El modulo tiene seis unidades con los siguientes contenidos:

La unidad primera trata sobre el concepto y evolución de la Administración de Personal, describiendo el proceso histórico, desde épocas lejanas hasta el presente, de modo breve. Se explica la calidad total y se muestra una forma de aplicar ésta técnica en una organización.

La unidad dos se dedica a ofrecer conocimientos sobre la oferta del recurso humano y luego todo lo concerniente al reclutamiento de personal. Se indica el proceso y los métodos existentes. La unidad tres se dedica a la Administración de Salarios conforme a la legislación laboral existente. Se anota aquí la noción de contratos en el orden general y laboral.

La unidad cuatro se refiere a la Seguridad e Higiene del Trabajo, en la cual se parte de la noción de este aspecto y se desarrolla el tema de salud, seguridad y prevención de accidentes. La unidad cinco estudia la Evaluación del Desempeño, elemento de control importante en la Administración de Recursos Humanos. La unidad seis, finalmente se dedica al estudio del tema de la Capacitación y desarrollo de Personal.

Con esta temática se aspira que el estudiante adquiera los conocimientos básicos y desarrolle habilidades para aplicarlas en un futuro profesional.

El material expuesto trata de beneficiar a los alumnos de la Universidad Militar Nueva Granada para que los asuman como una herramienta de trabajo y sean capaces de aplicarlo a todo tipo de organizaciones. En particular se han tomado referencias de diversos autores para que así resulte con una apertura hacia otros pensamientos y el estudiante elabore su propio modelo con el que pueda lograr la excelencia de trabajo de los asociados conjuntos de una empresa que trabaja para el bien general de la sociedad colombiana.

EL AUTOR

CONTENIDO

1. CONCEPTO Y EVOLUCION DE LA ADMINISTRACION PERSONAL.3

1.1. CONCEPTO Y PROPOSITO.3 1.1.1. Propósito.4 1.2. EL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL.5 1.2.1. Los recursos organizacionales.5 1.3. ORIGENES Y EVOLUCION DE LAS RELACIONES DE TRABAJO.7 1.3.1. Primera etapa: las organizaciones primitivas.7 1.3.2. Segunda etapa: la edad media.8 1.3.3. Tercera etapa: edad moderna.10 1.4. EVOLUCION DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.11 1.4.1. La revolución industrial estadounidense.12 1.4.2. El movimiento de asistencia social industrial.12 1.4.3. Movimiento de administración científica.13 1.5. LA ADMINISTRACION DE PERSONAL COMO RESPONSABILIDAD DE LINEA Y ACTIVIDAD ASESORA.14 1.6. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.15 1.7. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.16 1.7.1. Funciones directivas.17 1.7.2. Funciones operativas.18 1.8. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE PERSONAL.21 1.8.1. Características del departamento de personal.23 1.8.2. Esquema organizacionales de un departamento de personal.24 1.9. CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL.27 1.9.1. Concepto de calidad total.27 1.9.2. Qué es la Calidad para una empresa?.28 1.9.3. Filosofía de la Calidad Total.30 1.9.4. Aplicación de un programa de Calidad Total.32 1.9.5. La Calidad Total Aplicada al Recurso Humano.35

2. OFERTA DEL RECURSO HUMANO

2.1. SUBSISTEMA DEL RECURSO HUMANO Y

CAUSAS DE LA OFERTA Y DEMANDA.40
 2.2. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.44
 2.2.1. Definición.44 2.2.2. Función.44 2.2.3. Proceso.45
 2.2.3.1. Determinación de las necesidades.45
 2.2.3.2. Proceso de requisición o pedido del personal.45 2.2.3.3. Consecución de candidatos mediante fuentes.46 2.2.3.3.1. Fuentes primarias.47
 2.2.3.3.2. Fuentes secundarias.49 2.2.4. Medios de reclutamiento.50 2.2.4.1. Sistema de reclutamiento interno.51 2.2.4.2. Sistema de reclutamiento externo.53
 2.2.4.3. Sistema de reclutamiento mixto.59 2.3. SELECCION DE PERSONAL.60 2.3.1. Objetivo.61
 2.3.2. Beneficios de la selección de recursos humanos.61 2.3.3. Pasos para el diseño de un programa de selección.62 2.3.3.1. Estructura y necesidades de la empresa.62 2.3.3.2. Estudio del puesto.66 2.3.4. Selección como comparación.68 2.3.5. Proceso de decisión.69 2.4. TECNICAS DE SELECCION.72
 2.4.1. Entrevista.72 2.4.2. Pruebas de Test de conocimientos o de capacidad.76 2.4.3. Test psicométricos.79 2.5. DESCRIPCION Y ANALISIS DE CARGOS.80 2.5.1. Análisis del cargo.80 2.5.2. Descripción del cargo.81 2.5.2.1. Cargo, puesto u oficio.81
 2.5.2.2. Función o tarea.81 2.5.2.3. Tarea.81
 2.5.2.4. Cargo.81 2.5.2.5. Función.81 2.5.2.6. Manual de funciones.82 2.5.3. Proceso de Análisis Ocupacional.82 2.5.4. Análisis de Cargos.87 2.5.4.1. El cargo con sus elementos.87 2.5.4.2. Objetivos básicos del cargo.87 2.5.4.3. Funciones.88 2.5.4.4. Responsabilidades.88 2.5.4.5. Condiciones ambientales y requisitos mínimos.88 2.5.5. Descripción de cargos.89

3. ADMINISTRACION DE SALARIOS.94

3.1. CONCEPTO DE SUELDO Y SALARIO.94
 3.2. LEGISLACION SOBRE SALARIOS, SEGUN LA LEY 50/90.94 3.2.1. Salario fijo u ordinario.96
 3.2.3 Salario integral.96 3.2.4. Salario Mínimo legal.97
 3.3. JORNADA DE TRABAJO.98 3.3.1. Trabajos en domingos y festivos.99 3.3.2. Descansos remunerados.100 3.3.3. Vacaciones.101
 3.4. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES EN CUANTO AL SALARIO.103
 3.5. EL CONTRATO DE TRABAJO.105 3.5.1. Definición.105 3.5.2. Elementos y condiciones del contrato de trabajo.105
 3.5.3. Clases y Formas de Contrato de Trabajo.106
 3.6. SUSPENSION DEL CONTRATO DE TRABAJO.110
 3.7. TERMINACION DEL CONTRATO DE TRABAJO. CAUSALES.111 3.7.1. Terminación del Contrato de Trabajo sin justa causa e indemnización.113 3.7.2. Terminación del Contrato de Trabajo por justa causa.114
 3.8. INDEMNIZACION POR TERMINACION DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA.116
 3.9. PRESTACIONES SOCIALES: REGIMEN.117 3.9.1. Definición.117
 3.9.2. Cesantía.118 3.9.3. Prima de Servicios.119
 3.9.4. Salario Mínimo Legal.120 3.9.5. Subsidio Familiar.120 3.9.6. Aporte al Instituto de Bienestar Familiar.121
 3.10. DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA DE SALARIOS.121 3.10.1. Sistema de jerarquización.122 3.10.2. Sistema de clasificación por categoría.124 3.10.2.1. Diseño de la escala salarial por el Sistema de Clasificación.126 3.10.3. Sistema de comparación de factores.127

4. SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO 136 4.1. GENERALIDADES 136 4.1.2. Riesgo.138 4.1.3. Peligro.138 4.1.4. Accidente.138 4.2. SEGURIDAD EN EL TRABAJO.139

4.2.1. Concepto.139 4.2.2. La Seguridad de acuerdo a los contenidos técnicos.139 4.2.2.1. Distribución de planta.139 4.2.2.2. Mantenimiento Preventivo.140 4.2.2.3. Elementos preventivos.141 4.2.2.4. Señalización.143 4.2.3. Seguridad de acuerdo a los contenidos humanos.145 4.2.3.1. Adiestramiento.145 4.2.3.2. Motivación y Promoción de la seguridad.147 4.2.4. Preparación para emergencias.148 4.2.5. Algunos casos usuales.149 4.2.5.1. Prevención de robos.149 4.2.5.2. Prevención de incendios.150
 4.3. HIGIENE DEL TRABAJO.154 4.3.1. Concepto.154 4.3.2. Objetivos.155 4.3.3. Clases de higiene.156 4.3.4. Agentes Contaminantes.15 4.4. COSTOS.158 4.5. EL SISTEMA DE SEGURO SOCIAL.159 4.5.1. Definición.159 4.5.2. Naturaleza jurídica 4.5.3. Objetivo.159 4.5.4. Funciones.159 4.5.5. Inscripción patronal.161 4.5.6. Afiliación de trabajadores.161 4.5.7. Afiliados obligatorios.162 4.5.8. Quiénes no se pueden afiliar.162 4.5.9. Contingencias amparadas por el Instituto de Seguro Sociales.163 4.6. ASPECTOS LEGALES.171 4.6.1. Accidente de Trabajo.171 4.6.2. Enfermedad profesional.171

5. EVALUACION DEL DESEMPEÑO 173

5.1. CONCEPTO.174 5.1.1. Desempeño.174 5.1.2. Evaluación del desempeño.175 5.2. OBJETIVOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.176 5.2.2. Objetivos específicos 5.3. METODOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.177 5.3.1. Métodos de autoevaluación 5.3.2. Métodos de evaluación por resultados.179 5.3.4. Métodos de evaluación mixtos.179 5.3.5. Métodos de comparación por pares.180 5.3.6. Método de superposición de perfiles.180 5.3.7. Método de ordenamiento.180 5.3.8. Método de las frases descriptivas.180 5.3.9. Mé-

todo del consenso común.180 5.4 EVALUACION DEL DESEMPEÑO EN UN SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL INTEGRADO.181 5.5. PROBLEMAS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.184

6. CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.187

6.2. OBJETIVOS Y RESULTADOS IMPORTANTES.188 6.2.1. Objetivos generales y objetivos

específicos.188 6.3 PRINCIPIOS DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.189

6.3.1. Motivación.189 6.3.2. Reforzamiento.189

6.3.3. Práctica.189 6.3.4. Aprendizaje total o parcial.190

6.3.5. Diferencias individuales.190 6.4. IMPORTANCIA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION Y DESARROLLO.190

6.4.1. Planeación de recursos humanos.190 6.4.2. Desarrolla una alta moral.190 6.4.3. Preserva la salud y reduce los accidentes.191

6.4.4. Reduce la necesidad de supervisión.191

6.4.5. Incrementa la productividad.191

6.6. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER PROGRAMAS.191 6.6.1. Investigación de necesidades.191

6.6.2. Diseño de programas.192

6.6.3. Elaboración de manual.193

6.6.4. Preparación de instructores.193

6.6.5. Preparación del personal.194

6.6.6. Introducción a las operaciones del car-

go.194 6.6.7. Evaluación y seguimiento del desempeño del entrenado.195

6.7. SISTEMA DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.195

6.7.1. Sistemas de capacitación de personal.195

6.7.1.1. Capacitación en el cargo.195

6.7.1.2. Sistema escolarizado.196

6.7.1.3. Escuela vespertinaria.197

6.7.1.4. Demostración y ejemplo.198

6.7.1.5. Programas de aprendizaje.198

6.7.2. Sistemas de desarrollo de personal.198

6.7.2.1. Capacitación para la toma de decisiones.199

6.7.2.2. Capacidad interpersonal.200

6.7.2.3. Conocimiento de cargo.201

6.7.2.4. Conocimiento de la organización.202

6.7.2.5. Conocimiento generales.202

6.7.2.6. Desarrollo individual.203

6.8. OTRAS TECNICAS DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.203

6.8.1. Conferencias.203

6.8.2. Seminario.204

6.8.3. Foros y mesa redonda.204

6.8.4. Simposio.204

6.8.5. Instrucción Programada.204

6.9. EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION Y DESARROLLO.205

6.9.1. Pruebas "antes y después".205

6.9.2. Reacción del participante.205

6.9.3. Tasa de producción.205

6.9.4. Grupos experimentales y de control.205

6.10. ORGANISMOS DE CAPACITACION EN COLOMBIA.206

6.10.1. Instituciones de formación técnica y universitaria.206

6.10.2. Otras instituciones.206