

Nivel de calidad de los procesos de gestión humana en la Universidad Mariana de Pasto.

Quality level of human management processes at the Mariana de Pasto University.

Katherine Vanessa Ordoñez-Eraza

Universidad Mariana de Pasto

kataeraso@gmail.com

María Catalina Rodríguez-de los Ríos

Universidad Mariana de Pasto

mariakaticar@gmail.com

Claudia Carolina Cabrera-Gómez

Universidad Mariana de Pasto

clacabrera@umariana.edu.co

Juan Pablo Herrera-Santacruz

Universidad Mariana de Pasto

jpherrera@umariana.edu.co

Recibido: 19 de febrero de 2019.

Aprobado: 05 de abril de 2019.

Resumen— La investigación tuvo por objetivo general determinar el nivel de calidad en los procesos de Gestión Humana, como parte del proceso diagnóstico que lleve a la implementación de un modelo de gestión humana por competencias; se realizó una identificación del cumplimiento de los requisitos legales, de acuerdo a la norma ISO 9001, un reconocimiento de los requisitos específicos los cuales son aquellos establecidos por la Universidad y aquellos requisitos implícitos los cuales son la percepción que los trabajadores tienen acerca de la forma en que se ejecutan los procesos de gestión humana que realiza la Universidad.

Esta investigación se abordó desde el paradigma cuantitativo, con un enfoque empírico analítico de tipo descriptivo, utilizando una recolección de datos basada en la medición, la cual tiene como objetivo principal brindar descripción completa y detallada acerca del nivel de calidad de los procesos de Gestión Humana, elaborando una construcción de modelos estadísticos y cifras para explicar la realidad con el fin de recoger información medible y posteriormente analizable.

La muestra estuvo constituida por con una población de 716 trabajadores a quienes se les aplicó unos instrumentos elaborados por las investigadoras; como son encuestas de percepción acerca de los requisitos implícitos para los trabajadores del área administrativa como a docentes y dos listas de chequeo al área de Gestión Humana para verificar aquellos requisitos legales como específicos.

Como resultado se encontró que en la Universidad los requisitos legales están en un nivel de calidad medio, los requisitos específicos se encuentran en un nivel de calidad bajo, y por últimos aquellos requisitos implícitos tienen un nivel de calidad medio. Llevando a la Universidad en cuanto a los procesos de Gestión Humana a modo general a un nivel de calidad bajo, lo que implica que se debe realizar un análisis y mejoramiento de cómo se están empleando cada uno de los procesos.

Palabras clave: Gestión humana, ISO 9001, calidad, percepción, prácticas de gestión humana, requisitos legales, requisitos implícitos, requisitos específicos.

Abstract—The general objective of the research was to determine the level of quality in Human Resources processes, as part of the diagnostic process leading to the implementation of a human competency management model; an identification of the fulfillment of the legal requirements was made, according to ISO 9001, an acknowledgment of the specific requirements which are those established by the University and those implicit requirements which are the perception that workers have about the form in which the human management processes carried out by the University are executed.

This research was approached from the quantitative paradigm, with a descriptive analytical empirical approach, using a data collection based on measurement, which has as main objective to provide a complete and detailed description about the quality level of Human Management processes, elaborating a construction of statistical models and figures to explain reality in order to collect measurable and subsequently analysable information.

The sample was constituted by a population of 716 workers to whom were applied some instruments elaborated by the researchers; as are surveys of perception about the implicit requirements for workers in the administrative area such as teachers and two checklists to the area of Human Management to verify those legal requirements as specific.

As a result, it was found that at the University the legal requirements are at an average quality level, the specific requirements are at a low level of quality, and lastly those implicit requirements have an average quality level. Taking the University in terms of human management processes in general to a low level of quality, which implies that an analysis and improvement of how each of the processes are being used must be carried out.

Keywords: Human Management, ISO 9001, quality, perception, human management practices, legal requirements, implicit requirements, specific requirements.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: kataeraso@gmail.com (Katherine Vanessa Ordoñez Eraza).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY-ND (<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>).

Forma de citar: K. V. Ordoñez-Eraza, M. C. Rodríguez-Ríos, C. C. Cabrera-Gómez y J. P. Herrera-Santacruz, "Nivel de calidad de los procesos de gestión humana en la Universidad Mariana de Pasto", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 7, no. 2, pp. 27-32, 2019.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión del Talento Humano, como acción desde la cual se ha buscado transformar la visión del ser humano como agente positivo en el logro de los objetivos de toda organización, ha llevado a generar cambios, en la perspectiva, la planificación. Logrando así la construcción de una ventaja competitiva (Beer, 1997 citado por [1]).

La Gestión de Talento humano como aquella actividad que afecta al comportamiento de las personas a la hora de formular e implementar estrategias respecto a la orientación de los procesos de gestión tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto de la organización [2] [3].

El grado de importancia que tiene el factor humano en el desarrollo organizacional, en coherencia con el logro de metas que plantea cada empresa, guarda relación con la dedicación hacia el puesto de trabajo, en el cual la mayoría de tiempo se está desarrollando habilidades y destrezas de diversa índole, las cuales contribuyen con el éxito y cumplimiento de los objetivos propuestos en cada organización. Ahora bien, el código sustantivo del trabajo, en su artículo 161 establece que la jornada laboral tiene una duración máxima de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana. De lo anterior se llega a afirmar que una persona laboralmente activa dedica una tercera parte de su tiempo en atender labores que demanda su trabajo.

Lo que permite afirmar que la Gestión de Talento Humano en una empresa es en sí un aspecto esencial en el proceso del éxito, pues este dependerá de cómo las personas ejecutan las labores asignadas, en su tiempo laboral [4] [5]. Por esta razón el intervenir en las personas tanto de forma individual como de manera grupal en los contextos en que ellos se encuentran, genera beneficios a nivel personal para los trabajadores, como de manera lucrativa para la empresa, volviéndola así eficaz y eficiente en el cumplimiento de objetivos.

Es por esto por lo que el área de Gestión de Talento Humano debe ser considerada como un elemento estratégico que comprende a todas las áreas que conforman una organización, siendo capaz de transformar y potencializar el trabajo individual y de una manera más crucial potencializar el trabajo en equipo, permitiendo el desarrollo integral y conjunto entre la organización y sus colaboradores, logrando así un crecimiento organizacional [6].

Por lo anterior, el implementar un modelo de Gestión del Talento Humano por competencias en la Universidad Mariana ayudará a gestionar, motivar, desarrollar, empoderar y retener al personal que labora en la organización, obteniendo así mejores resultados gracias a la colaboración de cada trabajador desde un balance entre el desarrollo profesional, un enfoque humano y el logro de metas organizacionales que garanticen la eficacia y a su vez el desarrollo máximo de los Gestión Humana, identificando y satisfaciendo las necesidades de los colaboradores en la organización, por medio de un fomento de equilibrio entre los objetivos individuales de los empleados y aquellos que exige la organización, logrando dotar a la Universidad de colaboradores calificados y motivados, los cuales llevarán a cumplir estándares de alta calidad [7].

II. METODOLOGÍA

El estudio investigativo se realizó a partir de la aplicación de instrumentos diseñados los cuales fueron aplicados de la siguiente manera: una encuesta de tipo Likert, la cual tiene como finalidad observar la percepción de los colaboradores sobre cómo son llevados los procesos de Gestión Humana, aplicada a 716 trabajadores y dos listas de chequeo que buscaron verificar el cumplimiento de los requisitos legales según la Norma ISO 9001 [6], así como los requisitos específicos, es decir aquellos planeados por la Universidad según cada proceso. De esto se realiza un estudio de tipo descriptivo con la intención de dar respuesta al objetivo esperado.

a. *Objetivo General*

Determinar el nivel de calidad en los procesos de gestión humana de la Universidad.

b. *Objetivos Específicos*

Identificar los requisitos legales aplicados a los procesos de gestión humana de la Universidad.

Reconocer los requisitos específicos aplicados a los procesos de Gestión Humana de la Universidad.

Establecer los requisitos implícitos a los procesos de Gestión Humana de la Universidad.

III. MARCO TEÓRICO

En este artículo se toman conceptos de gran utilidad que ayudaron a evaluar el nivel de calidad de los procesos de Gestión Humana, tomados desde los requisitos legales, explícito e implícitos, que deben cumplir las organizaciones en los procesos de selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, clima laboral y factores psicosociales, de acuerdo con la norma ISO 9001 [8].

a. *Calidad*

Según [9], afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

Por ende, para conseguir un grado significativo de calidad, se debe tener como prioridad ofrecer el mejor servicio, brindando una atención oportuna y eficiente tanto a usuarios internos como externos y así garantizando un valor alto de satisfacción; para el cumplimiento de esto se deberá tener en cuenta el conjunto de características inherentes que requieren cumplir con ciertos requisitos [10].

Estos requisitos se toman como una necesidad o expectativa establecida generalmente de forma implícita como explícita, siendo las características implícitas aquellas coherentes con el producto y lo esperado por el cliente; mientras que las de tipo explícitas son aquellas contenidas dentro de un bien o servicio que manifiesta de forma clara sus características específicas, es decir aquellas que tienen que cumplir para lo que está diseñado el servicio y las legales que deben cumplir con las normas que el servicio requiere, de acuerdo a lo que la norma ISO 9001 [6].

b. *Norma ISO 9001 [6]*

Es la base del sistema de gestión de la calidad, ya que es una norma internacional, que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. De acuerdo con la norma, los requisitos pueden ser:

c. *Requisitos Legales en Gestión Humana.*

El personal que realice trabajos debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas [11]

d. Requisitos Específicos en Gestión Humana.

La organización debe: determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la eficacia de las acciones tomadas [12].

e. Requisitos Implícitos en Gestión Humana.

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio [13].

f. Prácticas de Gestión Humana.

La Gestión del Talento Humano ayuda a las organizaciones a obtener, desarrollar, mantener y conservar a sus colaboradores, al igual que genera y administra políticas, programas y procedimientos que ayuden a que la organización se vuelva eficiente por medio de trabajadores capaces, presentado tratos equitativos, oportunidades de progreso en el mismo medio laboral, satisfacción en el trabajo y adecuada seguridad, velando así por los objetivos personales del empleado y de igual manera de la organización [14].

g. Percepción.

Según [13], es el proceso cognitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación definió como objetivo general determinar el nivel de calidad de los procesos de Gestión Humana de una Universidad en la ciudad de Pasto, para lo cual se tomó en cuenta a los trabajadores administrativos, profesores, decanos, directores de programa, jefes de oficina y al jefe del área de Gestión Humana.

Los resultados arrojados por este trabajo de investigación se dieron a partir de los diferentes objetivos específicos planteados como lo fueron la identificación de los requisitos legales, el reconocimiento de los requisitos específicos y el establecimiento de los requisitos implícitos de los procesos de Gestión Humana. Los resultados encontrados indican una diferencia entre la percepción de los trabajadores, la del área de Gestión Humana y la documentación encontrada en la Universidad.

Para poder determinar el nivel de calidad de cada uno de los procesos de Gestión Humana en la Universidad, fue creada una escala de medición para cada uno de los requisitos.

Proceso de selección: En cuanto a los requisitos legales, el proceso de selección obtuvo una calificación de 87%, lo que se permite interpretar que se está cumpliendo desde lo establecido en la norma ISO 9001 [6] en un nivel alto. En otras palabras, la organización cumple de manera muy satisfactoria los procesos de selección. Sin embargo, se evidencia en el resultado que hace falta fortalecer los mecanismos de divulgación para obtener mejor resultado en socialización y comunicación. En cuanto al cumplimiento frente a los requisitos específicos, se obtuvo un porcentaje de cincuenta y cinco por ciento (55%); ubicándolo en un nivel de calidad medio, lo que denota que aún hay elementos que deben ser modificados o implementados; según la guía técnica y de buenas prácticas en reclutamiento y selección de personal, elaborada por [14]; (p. 14-16) el proceso de selección cuenta con etapas como: planificación, reclutamiento y etapa de selección.

En los requisitos específicos planteados por la Universidad, existe el proceso, criterios diseñados para este proceso, sin embargo, no hay un cumplimiento total de los mismos y esto se ve evidenciado en el resultado final de la evaluación en donde se califica como medio, es decir con necesidad de revisión sobre lo que se está llevando a cabo; lo cual puede estar generando que el proceso de selección únicamente se cumpla de forma parcial con los requisitos que demanda el cargo a ocupar, lo cual según la etapa de selección expuesta por los autores [14] no se garantiza la selección como un proceso fiable y válido.

Frente al cumplimiento de los requisitos implícitos, si tenemos en cuenta que de acuerdo a los requisitos legales, el cumplimiento que se da de este proceso es de nivel alto, este no coincide con la percepción de los trabajadores como docentes y administrativos los cuales calificaron a este proceso con un nivel medio así como los decanos y jefes de oficina, ya que se encontró que el proceso de selección no se lleva de forma adecuada en tanto el 58% del personal administrativo, y el 59% del personal docente así lo percibe. Por otro lado, los jefes de área perciben que el proceso de selección si se lleva de acuerdo a los lineamientos normativos con una percepción del 58%.

Los resultados permiten corroborar lo dicho por [15], en cuanto calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua, ofreciendo a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Para conseguir un grado significativo de calidad, se debe tener como prioridad ofrecer el mejor servicio, brindando una atención oportuna y eficiente tanto a usuarios internos como externos y así garantizando un valor alto de satisfacción; en paralelo con lo encontrado en la percepción de los colaboradores, se hace evidente que hay insatisfacción acerca del desarrollo del proceso de selección, es decir según lo dicho por [15], no se cumple un nivel de calidad alto, existen una falencia en cumplimiento y en una mejora continua, la cuales deben realizarse de forma obligatoria y esencial.

Proceso de inducción: El nivel de cumplimiento a nivel de requisitos legales, de este proceso según la información recolectada, se clasifica en un nivel de calidad alto, ya que puntúan las respuestas contestadas en un total de (89%). De acuerdo a la norma ISO 9001-2008 [6] indica que se deben cumplir ciertos acatamientos para un desarrollo exitoso en los procesos de Gestión Humana, como es la existencia, documentación, implementación y socialización de cada proceso [16]; en el caso de proceso de inducción, se encuentra que hay una documentación escrita de las rutas que se pretenden llevar a cabo en la inducción a los colaboradores, frente a lo dicho por la norma el no existir soportes que indiquen un cumplimiento de los demás requerimientos indica que no se está asegurando la eficaz planificación, operación y control del proceso y sus rutas [17] [18].

Frente a requisitos específicos, el proceso de inducción logró un total de cincuenta por ciento (50%) de cumplimiento, estableciendo un nivel de calidad medio, puesto que se encontró en el instrumento medidor de los requisitos específicos que existen formatos y están actualizados, pero los mismos no se encuentran socializados, publicados ni se están llevando a cabo; lo cual indica que la Universidad no está realizando de manera óptima las rutas que cubren este proceso, ni lleva un cumplimiento de los requisitos legales los cuales exigen haya la implementación de la ruta y/o proceso, la documentación y la actualización del mismo [19]. El no estar implementado este proceso puede ser consecuente de un inadecuado manejo de las funciones por parte de los trabajadores, donde según [20] para la elaboración de un manual de inducción, deben incluir las siguientes características: la historia de la organización, objetivos, horarios, días de pago, artículos que produce o servicios que presta, estructura de la organización, políticas de personal, prestaciones, ubicación de servicios, reglamentos interior de trabajo, plano de las instalaciones, información general, de estas características salen los contenidos, los cuales deben estar en el manual de Inducción [21]; por lo cual es el proceso de inducción que da claridad de las funciones a realizar al nuevo colaborador y a familiarizarse con la organización en

general, así como derechos dentro y fuera de la Universidad, a nivel personal y laboral [22].

Finalmente, los requisitos implícitos, en el proceso de inducción que se da en la Universidad Mariana se encuentra en un nivel medio y medio bajo; con un porcentaje de un cuarenta y cinco por ciento (45%) de cumplimiento en administrativos y un cincuenta y uno por ciento (51%), docentes, jefes de área, decanos y directivos; lo cual se encontró una discordancia entre resultados, puesto que al realizar el instrumento de auditoría, que mide aquellos requisitos legales según ISO 9001 [23], se halló que este proceso no se encuentra implementado. En donde según Mendoza al no generar un proceso de inducción en los nuevos integrantes, se tiene la posibilidad de que en la Universidad haya un bajo nivel de conocimiento en algunos aspectos que ayuden a responder de una manera óptima a sus labores, pues al no recibir una información completa que permita generar un sentido de pertenencia de su puesto de trabajo, así como de la Universidad en general, se ve y se verá reflejado en el momento de actuar ante diversas dificultades [24].

Proceso de capacitación: Los resultados encontrados en este proceso dan cuenta de un cumplimiento de requisitos legales en alto grado, con un 89%; sin embargo, se evidenció que este proceso no se ha socializado ni publicado, por lo que se podría afirmar que existe, pero no se implementa de forma adecuada. Al revisar en qué nivel de cumplimiento se encontraron los requisitos específicos, se evidencia que hay un cumplimiento medio de los mismos con un nivel de cumplimiento del 89% (850 puntos de 1200 esperados), lo cual no permite que el objetivo del proceso pueda cumplirse satisfactoriamente esto coincide con lo dicho por [25] quien considera que el proceso de capacitación tiene como beneficios incrementar en la producción, reducción errores, reducción de rotación, menor necesidad de supervisión, cambio de comportamientos por parte de los asistentes y un enriquecimiento del puesto de trabajo [26].

Por lo cual se puede concluir que al tener un cumplimiento medio del desarrollo de las etapas que conllevan al proceso pueden estar existiendo debilidades en los colaboradores que afecta al desarrollo óptimo de las actividades en la Universidad [27]. Por otra parte, frente al cumplimiento de los requisitos implícitos, se observa en los resultados descritos la percepción que tienen los colaboradores acerca de cómo es llevado el proceso se considera como algo negativo para la Universidad puesto que con un 45% y un 48% de cumplimiento los trabajadores administrativos y docentes respectivamente, aprecian al proceso con falencias por un cumplimiento parcial de lo determinado en la institución, así mismo el tercer grupo con un 83% de cumplimiento que conlleva al proceso en un nivel medio bajo también muestran que hay insolvencias en el cumplimiento de las etapas del proceso, es decir no se está cubriendo con las necesidades de los trabajadores. [28] refiere al capital intelectual y la capacitación como fuente de entrenamiento con la finalidad, además de mantenerlo empleable, se estará en una constante actualización de conocimientos, generador de un valor estratégico para la organización que marcará la diferencia entre una organización y otra [29].

Evaluación de desempeño: El proceso de evaluación de desempeño se clasifica en un nivel de calidad alto frente a requisitos legales, obtuvo un cumplimiento del 100%; de acuerdo a la norma ISO 9001 [6] en su apartado seis puntos dos (6.2) algunos requerimientos y/o indicadores necesarios para que las organizaciones estén cumpliendo y se comprometan con un presentar un servicio de calidad son la existencia del proceso, su documentación, la implementación y la socialización al personal con la finalidad de que se genere un enfoque planificado, transparente, ético y socialmente responsable [30].

El proceso en la Universidad no está cumpliendo con el requisito de socialización lo que no asegura que las personas comprendan la importancia y la contribución que la realización de sus funciones estas generando a la Universidad, por tanto, no se están creando condiciones

que ayuden al individuo a generar una integración de mutuo beneficio entre su lugar de trabajo y las tareas que debe desarrollar [31] [32].

De acuerdo a lo encontrado el proceso de evaluación de desempeño, el cumplimiento de requisitos específicos se encuentra en un nivel de cumplimiento medio, con un puntaje de cuarenta y tres coma ocho por ciento (43,8%) de desempeño; según [33] considera que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro; permitiendo la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, al igual que fortaleciendo el potencial humano como una ventaja competitiva que genera oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales [34]; por lo arrojado por la Universidad existen falencias en la aplicación lo que no permite que los trabajadores tengan mayores oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas para el logro de los objetivos propuestos.

Finalmente, el proceso de evaluación de desempeño con respecto al cumplimiento de requisitos implícitos se encuentra en un nivel medio bajo con respecto a la percepción de los trabajadores con un 32%; y un 83% de cumplimiento por parte del personal directivo. Lo anterior demuestra diferentes perspectivas como son las de administrativos y docentes con un nivel de calidad medio bajo y jefes de área decanos y directivos con un nivel de calidad medio alto. Para [35], el objetivo de la Evaluación del Desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares, completamente verificables [36]. Comparado con la Universidad se ve una carencia puesto que la evaluación no tiene claridad en relación con el puesto a desempeñar. Reflejado en los porcentajes de desempeño arrojados con un cincuenta y tres por ciento (53%) en administrativos, seguido con un cuarenta y dos por ciento (42%) de docentes y por último con un ochenta y tres por ciento (83%) jefes de área decanos y directivos.

Proceso de Clima Laboral: El proceso de clima laboral cumple con los requisitos legales en un 92%, los específicos no se cumplen en la organización, por cuanto se obtuvo calificación de 0%; y frente a los implícitos, el 34% del personal administrativo los percibe favorables, lo que los ubica en un nivel bajo. Aunque hay una ruta de implementación, esta no se ha socializado, ni se ha implementado.

La medición del clima organizacional; es de gran relevancia puesto que permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano [37] [38] [39].

Con lo anterior se evidencia una incoherencia al momento de hablar sobre la gran importancia que la Universidad le da al factor y/o potencial humano como algo extremadamente relevante, puesto que no se está preocupando por contar con mecanismos de medición que mejore la calidad de vida del empleado, pues tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros que conforman la organización en sus quehaceres cotidianos [40][41][42].

El proceso de evaluación, control y seguimiento de factores psicosociales no se encuentra implementado en la Universidad. Con respecto al cumplimiento de requisitos legales, el nivel de cumplimiento es bajo, con un 33%. En cuanto a requisitos específicos e implícitos los puntajes arrojados por los instrumentos fueron de cero.

Según la Resolución 2646, 2008, p.2, los factores Psicosociales son los que comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o

características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas [43]. Por lo cual al no ser instaurado el proceso de factores psicosociales en la Universidad Mariana se verá reflejado en el bienestar del trabajador dentro y fuera de la organización ya que puede causar enfermedad, ausentismo, desmotivación, la insatisfacción laboral y la reducción del desempeño laboral los cuales son considerados factores de riesgo psicosocial [44] [45]

V. CONCLUSIONES

Por medio de las herramientas utilizadas y la metodología desarrollada en la presente investigación, cada uno de los requisitos tienen un nivel de calidad definido según la escala de medición propuesta. De la siguiente manera: los requisitos legales, como son aquellos estimulados por la norma ISO 9001 [6] presentan un nivel de calidad medio, los requisitos específicos, como son los propuestos por la Universidad Mariana tienen un nivel de calidad bajo y por último los requisitos implícitos como es la percepción que tienen los trabajadores acerca de cómo son llevados los procesos en la Universidad es de un nivel bajo por parte de los docentes y administrativos y en el caso de trabajadores en el área de decanatura, jefes de área y directores de programa tienen un nivel de calidad medio.

A nivel general la Universidad cuenta con un nivel de calidad bajo en la aplicación de los procesos de Gestión Humana.

No hay un cumplimiento total de las rutas expuestas por la ISO 9001 y de aquellas programadas por la Universidad para cada proceso.

Desde la perspectiva de los colaboradores existentes en la Universidad los procesos por los cuales han pasado en su trayectoria laboral no están cumpliendo con sus ideales, necesidades y muchos de los procesos no los han realizado en su totalidad.

Tras la revisión de los antecedentes investigativos utilizados para este trabajo, no se encuentra en ellos establecidas herramientas de medición claras para saber si las organizaciones tienen un cumplimiento de requisitos legales, específicos e implícitos. Razón por la cual esta investigación presenta relevancia ya que constituye y aporta con una metodología que logra contribuir y aportar para el diseño e implementación de mejoras en las organizaciones.

Se evidencia el incumplimiento por la falta de implementación de procesos legales lo que conlleva a la posible no generación de bienestar en los trabajadores de la Universidad.

VI. REFERENCIAS

- [1] G. Calderon, J. Naranjo y C. Álvarez, «Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral.» 2010.
- [2] J. Werther y K. Davis, Administración de Personal y Gestión Humana, Quinta ed., México: Editorial Mac Graw-Hill., 1996.
- [3] D. Rivera-Porras, J. Hernández-Lalinde, J. Forgiony-Santos, N. J. Bonilla-Cruz y A. Roza-Sánchez, «Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud,» *Revista Espacios*, vol. 39, n° 16, pp. 17-35, 2018.
- [4] P. Pietro, «Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.» 2013.
- [5] N. Gómez, «El mejoramiento de la Gestión de Talento Humano a través del empowerment en las micro, pequeñas y medianas empresas, transformadoras de alimento afiliadas a ACOPI seccional Nariño.» 2011.
- [6] Norma Internacional, ISO 9001. Traducción Certificada. Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos. ISO 2000., Cuarta ed., 2008.
- [7] P. Maella, ¿Cómo Establecer una Estrategia de Gestión Humana Eficaz?, España: Editorial Universidad de Navarra, 2010.
- [8] A. Jerez, «Diseño e Implementación de los Procesos Básicos de la Gestión del Talento Humano en el Departamento Administrativo y de Personal de Jardines de la Colina.» Medellín, 2010.
- [9] L. Fernández, «Diseño documentación e implementación de los sistemas integrados de gestión bajo las normas ISO 9001: 2008, OHSAS 18001: 2007 E ISO 14001:2004, para la empresa transoriente S.A E.S.P. Universidad Industrial de Santander,» 2014, 2010.
- [10] S. Doran, R. Valle, E. Sussan, Jackson y S. Randall, La Gestión de los Gestión Humana como Atraer, Retener y Desarrollar con Éxito el Capital Humano en Tiempos de Transformación., Editorial: Granica, 2010.
- [11] J. Grados, Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal. : Editorial Manual Moderno., 2003.
- [12] I. Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, Quinta ed., México: Mc Graw Hill, 2006.
- [13] L. Vargas, «Sobre el concepto de percepción,» *Alteridades*, pp. 47-53, 1994.
- [14] M. Castaño, G. López y J. Prieto, «Guía Técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S).» 2011.
- [15] E. Deming, Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis., 1989.
- [16] B. Aguirre, M. Larios y J. Morales, «¿Cómo afecta el proceso de selección, inducción y capacitación, en la formación del personal que represente adecuadamente a la marca hacia el público externo?,» San Salvador, 2010.
- [17] G. Treviño, «Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección,» *International Journal of Good Conscience*, vol. 4, n° 2, pp. 53-96, 2009.
- [18] J. Saldarriaga, «a gestión humana a nivel mundial: tendencias y perspectivas.» 2007.
- [19] G. García, «Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial,» 2014.
- [20] T. Mendoza, «Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco.» 2013.
- [21] L. Lozano, «El Talento Humano una Estrategia de Éxito en las Empresas Culturales,» *Revista EAN*, 2007.
- [22] C. Corral, M. Gil, R. Velasco y M. Serrano, «La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector servicio,» *El Buzón de Pacioli*, vol. 74, pp. 13- 19, 2011.
- [23] C. Eraso y D. Zambrano, «Condiciones para la implementación del sistema de gestión de calidad de acuerdo al numeral 6 de la Norma ISO 9001: 2000 en la IPS Cruz Roja colombiana seccional Nariño.» 2007.
- [24] C. Montoya, «Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del talento humano,» 2009.
- [25] M. Alles, Dirección Estratégica de Gestión Humana, Buenos Aires: Ediciones Granice, 2010.
- [26] J. c. Mejía, «Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales,» Quetzaltenango, 2012.
- [27] B. Moreno y C. Baez, «Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.» 2010.
- [28] M. Alles, «El Capital Intelectual y La Capacitación,» p. 376, 2010.

- [29] P. Gómez, «¿Es la gestión del talento humano un factor de competitividad en las Pymes en la ciudad de Pasto,» *Revista UNIMAR*, pp. 29-32, 2008.
- [30] J. Sánchez y V. Calderón, «Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.,» Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia, 2012.
- [31] L. (. , Sierra, «Evaluación de Desempeño como Herramienta para el Cumplimiento Estratégico realiza por la Docente: Licenciada en Educación Psicóloga,» Medellín, 2000.
- [32] M. Mejía, « Evaluación Del Desempeño Con Enfoque En Las Competencias Laborales,» 2012.
- [33] I. Chiavenato, «La Evaluación del Desempeño,» 2000.
- [34] M. González, «Gestión del talento humano en el proceso de transformación del instituto universitario de tecnología del estado bolívar.,» *Tlatemoani*, vol. 13, pp. 3-14, 2013.
- [35] Mondy, «El Objetivo de la Evaluación del Desempeño,» 1997.
- [36] C. Montoya, «Evaluación Del Desempeño Como Herramienta Para El Análisis Del Capital Humano.,» 2010.
- [37] A. Yampuezan y C. Quintero, «Diseño del sistema de Gestión de calidad con base en la norma ISO 9001-2008 para mensajería confidencial sucursal Pasto en el área de servicio al cliente.,» 2010.
- [38] A. Salinas, L. Yamaguchi, P. Alvarado, L. Ramírez, D. Silva, J. Chávez, B. Ostos y K. Sánchez, Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional., 2009.
- [39] W. C. Montoya-García, «Gestión pedagógica de aprendizajes significativos en la educación artística,» *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, vol. 5, n° 1, 2017.
- [40] E. Duque, «Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición,» *INNOVAR*, pp. 1-6, 2005.
- [41] D. Restrepo, «clima organizacional y productividad en las empresas u organizaciones.,» 2015.
- [42] M. E. Daza-Rodríguez, M. I. Daza-Porto y A. B. Pérez-Orozco, «Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia),» *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, vol. 5, n° 1, 2017.
- [43] A. Beltrán, «Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002 - 2012,» Colombia , 2014.
- [44] Oficina internacional del trabajo Ginebra., «Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.,» 1984.
- [45] P. Astudillo, «Factores psicosociales en el trabajo ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?,» 2013.