

CAPÍTULO 1

MARCO REFERENCIAL

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.1 NOMBRE

IMPAKTO CONSULTORA EN RECURSOS HUMANOS

1.1.2 ACTIVIDAD

Consultora en RRHH enfocada en proyectos de Desarrollo Organizacional, Coaching y Outdoor Training.

1.1.3 UBICACIÓN

Sus oficinas se encuentran en Quito, provincia de Pichincha, al norte de la ciudad, su ubicación está en la calle de El Comercio con numeración e10-93, donde ocupan actualmente oficinas en el 7mo piso.

1.1.4 CARACTERÍSTICAS

Impakto Consultora en RRHH tiene siete años de experiencia en el mercado brindando sus servicios, donde se ha caracterizado por la innovación y la adaptación de sus servicios a las necesidades específicas del cliente. Su principal giro de negocio ha sido la Selección de Personal, sin embargo desde inicios del 2011 este servicio se ha separado de los servicios generales que brinda la empresa debido a una reciente asociación con una

firma Internacional en este ámbito específico, por lo que Impakto se ha definido últimamente como empresa de Consultoría y Asesoría netamente en procesos de Desarrollo Organizacional y Planeación Estratégica. Aun así, su campo en el servicio de esta área ha tenido un crecimiento importante ya que en los últimos años se han realizado proyectos trascendentes para firmas representativas tanto nacionales como internacionales, en diferentes sectores productivos.

1.1.5 CONTEXTO

Dentro del mercado, Impakto mantiene competencia con otras Consultoras en Recursos Humanos principalmente en el servicio de Selección de Personal, y así también dentro de Desarrollo Organizacional. Sin embargo, dentro del país no existen firmas internacionales que puedan ser una competencia directa con Impakto en temas de Desarrollo Organizacional, ya que hablando de este servicio específicamente Impakto tiene la ventaja de brindar servicios en todo proyecto de recursos Humanos que se necesite, como no es el caso de otras empresas que dan servicios específicos dentro de Desarrollo como en Outdoor Training y Coaching por ejemplo, que en estos casos se volverían amenazas competitivas. Así Impakto tiene potencial competitivo en esta rama de la consultoría, por lo que ha tenido últimamente y tiene al momento grandes proyectos de Desarrollo Organizacional con importantes empresas que buscan invertir en el desarrollo del personal que las conforma.

1.1.6 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

1.1.6.1 MISIÓN

Brindar servicios de consultoría en Desarrollo Organizacional, fundamentándonos en la investigación e innovación, focalizándonos en un profundo análisis de necesidades que generen resultados de valor a nuestros clientes y excedan sus expectativas.

1.1.6.2 VISIÓN

Ser líderes en asesoría estratégica de Recursos Humanos, impactando en el crecimiento sostenido de nuestros clientes y en el bienestar del capital humano; con un sólido sentido de responsabilidad social.

1.1.6.3 VALORES

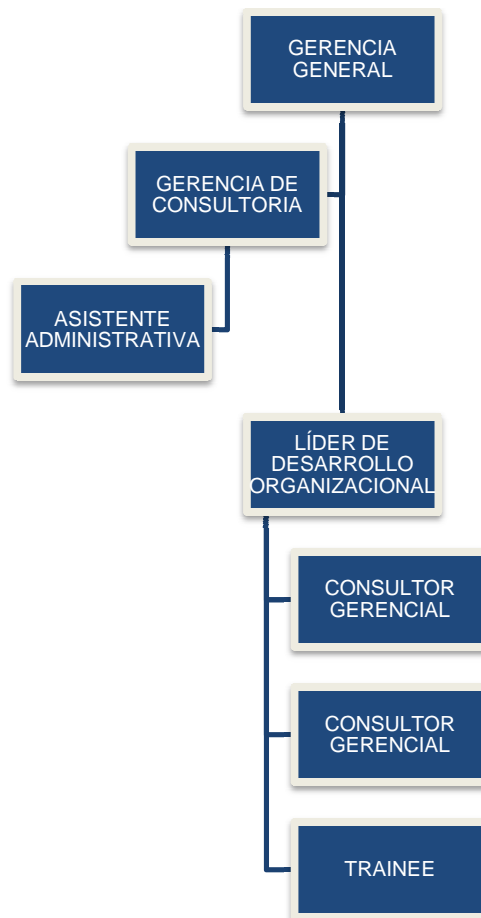
Nuestro Cliente: Solo hay una forma de satisfacer al cliente: Darle más de lo que espera.

Proactividad: Notar los pequeños cambios que permiten adaptarse a los cambios más grandes que están por llegar.

Liderazgo: La continuidad del liderazgo, garantiza la calidad.

Innovación: Experimentamos con nuevas ideas, necesitamos una transformación en la cultura del trabajo.

1.1.6.4 ORGANIGRAMA



Como se puede ver en el diagrama el organigrama presenta en la organización un funcionamiento jerárquico, donde las funciones se diferencian hacia el interior o exterior de la organización, es decir, hacia fuera de la organización por lo general se encuentran en el contacto directo con el cliente la Gerencia de Consultoría y el Líder de Desarrollo Organizacional, este último se encarga de liderar el levantamiento de los proyectos con los Consultores Gerenciales, los cuales se apoyan a su vez en las tareas realizadas por las personas que se encuentren en el grado de Trainee.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Actualmente las empresas tratan de contar con un alto valor en su capital humano y que este crezca como una variable permanente en la organización. En este sentido existen varias decisiones que al interior de las empresas se deben tomar principalmente por los dirigentes de las áreas, pero para poder decidir es necesario tener información sustancial reunida y que esta brinde gran seguridad sobre las decisiones que se tomarán, principalmente si se habla de decisión sobre el futuro de las personas que conforman un área o la organización.

El aprovechar y organizar de mejor manera el recurso humano pretende una constante de estas decisiones que las empresas deben tomar, pero no se puede tener certeza de una respuesta para esto si no se conoce con qué es lo que cuenta determinado colaborador o grupo de empleados, y para esto la medición de potencial interviene para brindar claridad para la toma de decisiones y no solo poder asegurar este factor importante, sino también predecir y evaluar el desempeño de las personas en un nivel mucho más profundo que genere ideas seguras de cómo aprovechar y lograr que un colaborador marque la diferencia hacia dentro y fuera de la organización. En función de este factor de medición y predicción para las organizaciones del país, existe la importante necesidad de generar un método efectivo que permita obtener esta información, ya que en términos generales no existen metodologías óptimas o comprobadas que suplan esta necesidad que muchas veces es crítica y pese a que existen métodos desarrollados por las propias empresas muchas veces quedan vacíos en la investigación que se realiza y así limitados en la información que se recoge donde muchas veces como resultado pueden cometerse equivocaciones que afecten los indicadores de la empresa

Lo existente en el mercado hablando de Programas para Evaluar el Potencial y las cualidades de nuestro mercado, posiblemente un Programa así reunirá varias características tanto de las tendencias investigativas como de los requerimientos del mercado en sí, para tener una herramienta y metodología más fundamentada y completa para ser utilizada en beneficio de las organizaciones, supliendo esta necesidad que muchas empresas mantienen.

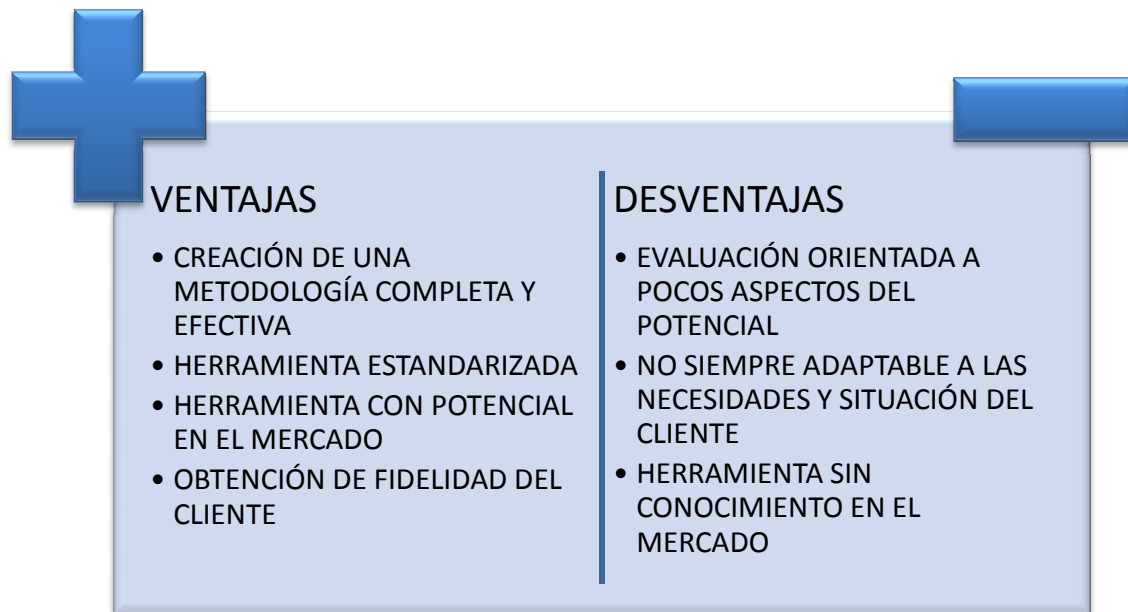
Dentro de la Consultora Impakto, existen varios proyectos que se han realizado afianzando la confianza del cliente, y otros proyectos que comienzan con firmas nuevas que generan un gran crecimiento en la cartera de clientes de la empresa, en este aspecto la Consultora tiene la gran oportunidad de generar proyectos continuos de evaluación de personal, principalmente porque varias organizaciones están haciendo de Impakto su principal proveedor de servicios en cuanto a Recursos Humanos, donde muchas veces gracias a esta decisión se realizan proyectos completos o que cumplen un ciclo entero naciendo de procesos de selección, evaluaciones de potencial, hasta proyectos de capacitación y coaching. Para estos factores Impakto cuenta con varias bases tanto de experiencia y metodológicas como certificaciones, estudios y proyectos establecidos y si se sumase la realización de esta herramienta de evaluación y predicción de potencial no solo permitirá afianzar la contratación del servicio de la Consultora con las empresas clientes sino generar y diseñar un servicio diferente en el mercado que permita generar proyectos de gran alcance en las organizaciones y así aplicaciones de dicha herramienta a largo plazo en los diversos niveles de las empresas clientes, en función de evaluar el potencial del personal.

En el sentido personal, la realización de un proyecto como este, no solo me abre muchas puertas en cuanto a la obtención de conocimientos para mi preparación profesional sino el poder contribuir para una empresa con una herramienta de mucha utilidad que puede obtener potenciales resultados generando beneficios no solo para los aspectos económicos y de rentabilidad de una organización sino también el de que impacte de forma positiva en las personas que atraviesen por el proceso de evaluación que se va a diseñar obteniendo desarrollo y crecimiento para ellos. Poder alcanzar una herramienta que genere todos estos beneficios entiendo para la experiencia y conocimientos de la etapa profesional que cruzo al momento un gran reto y así también el deseo de obtener mediante esta propuesta una profunda satisfacción personal y profesional.

1.3 DIAGNÓSTICO

Dentro de la Consultora existen herramientas para poder evaluar las competencias y de cierta manera predecir el potencial de las personas que ya ha sido utilizada con algunas empresas clientes. Sin embargo estas metodologías no siempre son aplicables a las diversas situaciones por las que la empresa cliente pasa y así también no permite brindar un servicio estandarizado y efectivo al cliente y que permita a la Consultora crear una herramienta global hablando del mercado y válida en su aplicación, con resultados altamente efectivos al cliente.

De forma gráfica se demuestra las desventajas y ventajas que tiene la creación de un programa de evaluación de potencial:



El ritmo de la Consultoría y los diversos trabajos que se realizan muchas veces a la par con algunos clientes impide que el desarrollo hacia el interior de la empresa de nuevas herramientas, de unión de conocimientos y levantamiento de metodologías y si sumamos a esto que objetivamente Impakto lleva siete años en el mercado de donde mucho de este tiempo se han dedicado a ejecución de procesos de Selección y de algunos proyectos importantes de Desarrollo Organizacional. Sin embargo, podríamos afirmar que sigue siendo una empresa joven, y que por esta misma razón existen varios aspectos que deben ir mejorando y también creándose. Entendiendo como los efectos negativos de no tener herramientas o metodologías establecidas podemos resaltar los puntos del cuadro anterior como desventajas, ya que a futuro dentro de la empresa se necesitan y se necesitarán mayores herramientas que surjan de la investigación y de la recopilación de las experiencias valiosas que genera la misma empresa en función de levantar y proponer métodos prácticos, completos y efectivos hacia los clientes, que para la empresa es el valor principal de su funcionamiento.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de Evaluación de Potencial de personal para Impakto Consultora en Recursos Humanos, que sea utilizado como servicio y herramienta estandarizada, veraz y efectiva para las necesidades del mercado y clientes de la empresa.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar las diferentes corrientes teóricas y metodológicas de evaluación de potencial existentes encontrando las más válidas para el programa.
2. Definir los aspectos esenciales y predictivos del potencial de una persona a ser evaluados.
3. Determinar las herramientas adecuadas que permitan evaluar los diferentes aspectos que conforman el potencial de una persona.
4. Conformar un programa que permita ser aplicado en cualquier área y nivel de una organización independientemente de la situación de la misma.
5. Establecer un método de evaluación para el Programa que pueda mediante indicadores medir la efectividad del mismo.