



**Informe de Prácticas Profesionales  
como Opción de Grado**



**TÍTULO DE INFORME:**

**DISEÑO Y ELABORACION MANUAL DE INDUCCIÓN DE PERSONAL  
EN LA EMPRESA GESTIONES Y SOLUCIONES**

**PRESENTADO POR:**

**ANDREA CAROLINA DIAZ REVUELTAS**

**Código:**

**2015116082**

**PRESENTADO A:**

**CARLOS VERGARA HERNANDEZ**

**Tutor de prácticas profesionales**

**ARNULFO RODRIGUEZ ARIZA**

**Jefe inmediato empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**INGENIERIA INDUSTRIAL**

**Fecha de entrega: 04/05/2020**



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Contenido

#### Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	4
2.1. Objetivo General:.....	4
2.2. Objetivos Específicos:.....	4
2.3. Funciones del practicante en la organización: .....	5
3. JUSTIFICACIÓN:.....	8
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS.....	15
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:.....	16
8. CRONOGRAMA:.....	28
9. PRESUPUESTO:.....	29
10. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	30
11. BIBLIOGRAFÍA.....	31
ANEXOS .....	32



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### PRESENTACIÓN

A través de los procesos de inducción de personal se busca familiarizar al nuevo trabajador con la empresa en aspectos como la cultura organizacional, la filosofía, historia, patrones de conducta y en general las diferentes áreas que interaccionan al interior de la compañía que para el personal que ingresa resulta de vital importancia.

Durante el tiempo de prácticas empresariales y a través de un diagnóstico realizado a la firma GEYSO, se logró evidenciar la falencia en la documentación de este importante proceso al interior de la compañía, por tal razón, se propone la sistematización de los procedimientos que se llevan a cabo y adicionalmente optimizar la realización de los mismos, buscando dejar tiempos y tareas a seguir, responsables, documentos a presentar y como principal objetivo sentar una línea base la cual sirva de protocolo de acción para ejecutar el proceso de inducción en la empresa.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 1. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

#### 1.1. Objetivo General:

Diseñar un plan de inducción para el personal nuevo de la empresa Gestiones y Soluciones que incluya los aspectos generales, técnicos y operativos.

#### 1.2. Objetivos Específicos:

1. Realizar un diagnóstico del proceso de inducción.
2. Documentar el proceso de inducción.
3. Diseñar la estructura del plan de inducción.
4. Presentar el plan de inducción a los líderes de procesos humanos y gerencia.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 1.3. Funciones del practicante en la organización:

- ❖ Apoyo estratégico para el tratamiento de datos.

#### Gestión de Documentación "Pagares o Acuerdos de Pago":

Verificar que la Documentación "Acuerdo de Pago" este diligenciado correctamente.

Los gestores entregan los acuerdos de pagos realizados a clientes, se debe verificar que el gestor entrego los documentos con:

- Fotocopia de cedula de la persona del acuerdo de pago.
- Documento Ley Habeas Data: confirmar nombre legible y numero de cedula, numero de celular, correo electrónico, dirección del predio.
- Documento Pagare: confirmar firma, nombre legible, numero de cedula, numero de celular, dirección del predio.

#### Manejo plataforma Conelec

- Cargar en la Plataforma Conelec el Listado de Clientes a visitar Gestores:





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- ❖ Apoyo en las tareas administrativas de la Dirección de Zona.

### Actualización estado de demanda LUPA JURIDICA AIR-E



Esta plataforma es utilizada para registrar el estado en el que se encuentran las demandas, desde los datos de la persona de la demanda, cuantía de esta, última actualización ante el juzgado, juzgado en el que se encuentra y demás.





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### **JUSTIFICACIÓN:**

Gestiones y soluciones es una empresa que se especializa en el recaudo de la cartera de difícil cobro y cuenta con un personal capacitado para realizar de manera óptima sus funciones dentro de la empresa, como parte de esta propuesta se establece la realización de un diagnóstico que nos permitió identificar los aspectos generales y específicos respecto al proceso de inducción de la empresa, en estos resultados se encontraron algunas fallas en el mismo, el 36,4% del personal que se encuestó manifestó no haber sido informado claramente sobre la manera en cómo se le iba a evaluar su desempeño, además del 18,2% del personal indicó que no se le explicó en detalle su rol y responsabilidades dentro de la empresa. Si bien no es un porcentaje tan significativo se evidencia que aun cuando hubo un proceso de inducción quedó información relevante que faltó por entregar para el desarrollo y la gestión del desempeño de los empleados.

Dado lo crítico que es en la empresa el proceso de recaudo, se requiere que la totalidad de los empleados conozcan los detalles generales y específicos del cargo en el cual se van a desempeñar, lo anterior representa el elemento más determinante para plantear esta propuesta de mejora en el proceso de inducción, puesto que a través de éste la empresa aseguraría que los empleados conozcan la información y los datos relevantes asociados a las actividades que realizarían en los cargos que desempeñen.





## **Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado**



Esta propuesta está enfocada en la realización de un manual de inducción que estructure los pasos a seguir al momento de ingreso de nuevo personal, asegure que el proceso cumpla a cabalidad los objetivos e integre a los nuevos empleados a la cultura organizacional.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### **2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:**

GEYSO S.A, con más de 15 años en el mercado, es una empresa constituida para la gestión de cartera de difícil recaudo que ha pretendido enfocar su actividad dedicándose al servicio de “Asset Management” o Gerencia de Activos que define el concepto general del servicio a través del diagnóstico, diseño, implementación y ejecución de productos a la medida, dependiendo de las necesidades específicas de sus clientes, fundamentalmente a la valoración, estructuración y recuperación de cartera sub-óptima, enfocando sus habilidades en el conocimiento y experiencia del ciclo de riesgo.

### **MISIÓN**

Dirigir nuestra actividad a la consultoría y prestación de servicios de “Asset Management” o Gerencia de Activos, que define el concepto a través del diagnóstico, diseño, implementación y ejecución de servicios a la medida de las necesidades específicas de los clientes, fundamentado en la valoración, estructuración y recuperación de cartera sub-óptima, brindando a nuestros clientes el mayor valor agregado posible en todos los servicios y consultorías que ofrecemos, lo que nos permite diferenciarnos significativamente de la competencia.

### **VISIÓN**



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Para el año 2023, GEYSO S.A. estará posicionado en el mercado nacional como la mejor alternativa en el servicio de “Asset Management” o Gerencia Activos, propendiendo siempre por el mejoramiento permanente al interior de la organización.

### **OFERTA DE VALOR**

**Integración, Aclaración y Depuración de Cartera;** Actividades encaminadas a la aclaración, conciliación y ajuste de partidas contables y operativas del portafolio (gestión de cartera), así como la identificación de cartera ficticia.

**Administración de Base de Datos;** Actualización, organización y mejoramiento

de la información contenida en la base de datos.

**Cobro Pre – Jurídico y Jurídico;** Gestión de recuperación de activos que no ha sido posible recuperar por la empresa dueña de los mismos. La gestión va encaminada a aumentar el recaudo logrando los estándares obtenidos por las empresas que usan las mejores prácticas, moderar y minimizar el costo de la cobranza; recuperar “sin lastimar”.

**Localización de Clientes;** Herramienta tecnológica constantemente actualizada que facilita la localización de los usuarios deudores.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**Investigación de Bienes;** Investigación comercial que tiene por objeto la materialización de medidas cautelares que habrán de ser solicitadas con la eventual demanda. Incluye investigación de propiedades inmobiliarias, muebles, salarios, cuentas bancarias, vehículos, créditos a favor, establecimientos comerciales, etc.

**Fábrica y Presentación de Demandas;** Elaboración y conformación de demandas ejecutivas en los casos en los cuales, evacuada la instancia prejudicial, se identifica una posibilidad de recaudo por la vía judicial. Nuestro grupo cuenta con una amplia experiencia y trayectoria en la elaboración y conformación de demandas ejecutivas.

**Impulso Procesal;** Los procesos jurídicos adelantados cuentan con un abogado especializado asignado al caso, responsable de dar el impulso procesal y surtir las etapas procesales necesarias para procurar la sentencia a favor y el posterior remate de los bienes embargados.

**Gestión Penal;** Se ofrece una completa estructura operativa en materia de derecho penal, la cual brinda el soporte a empresas (públicas o privadas) comercializadoras de servicios públicos domiciliarios que lo requieran.

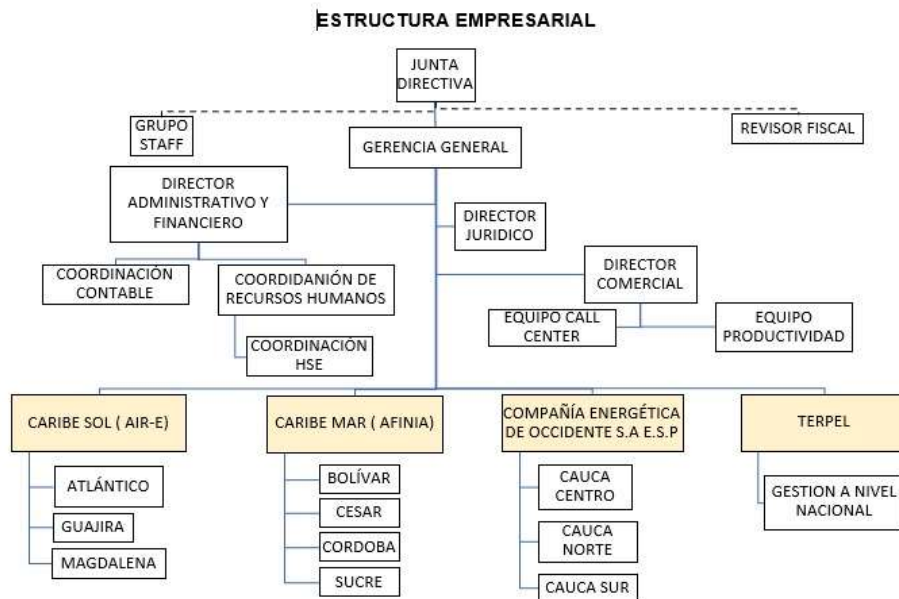


## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 3. SITUACIÓN ACTUAL

Gestiones y soluciones es una empresa que cuenta con un total de 79 empleados, los cuales se encuentran divididos en diferentes departamentos de Colombia entre los cuales están Atlántico, Guajira, Magdalena, Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre, Cauca. La empresa se encarga de la recuperación de cartera de difícil cobro de las electrificadoras en los ya mencionados departamentos (Air-e Caribesol, Caribe mar Afinia, Compañía Energética del Occidente S.A.E.S.P.).





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Debido a la pandemia los procesos internos de las empresas se han visto afectados puesto que la virtualidad ha tomado primer plano, procesos que se llevaban a cabo presencial por el estado de emergencia han tenido que llevarse a la virtualidad, este es el caso del proceso de inducción, dónde se estaba dejando un poco de lado producto de no contar con las adaptaciones metodológicas y técnicas a través de la virtualidad.

Gestiones y Soluciones no ha sido la excepción a esta problemática se cuenta con una línea base para la realización de la inducción, pero ésta no está sistematizada con una serie de pasos y además de esto no se encuentra actualizada, por lo que se vio necesario la creación de un manual de inducción que permitirá documentar todo lo que se debe abarcar en el proceso, como y quien deberá realizar cada paso para que el proceso no deje espacio para la duda de los empleados en sus funciones y en cómo trabaja la empresa.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



#### 4. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

El proyecto se fundamentó en la gestión de la calidad, particularmente en *Kaizen, ventaja competitiva* (1960) donde habla de que la cultura de la calidad se centra en la calidad de las personas, luego de los productos. Implica el ciclo E, H, R, A (estandarizar, hacer, revisar y actuar) y de lo anterior se apoyó el trabajo; antes empezar el ciclo Kaizen se procedió a realizar una caracterización del proceso de inducción y una vez ya conocido como operaba y cuales eran tanto sus fortalezas como falencias, se procedió a diseñar un plan de inducción que permitiera que todas las temáticas tanto generales como específicas del cargo y de la empresa estuvieran contenidas dentro del manual de inducción.

Otro aspecto importante dentro del proyecto es la gestión humana presente dentro del proyecto fue la gestión humana, que como lo define Chiavetano Idablberto (2009) “el conjunto de prácticas políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos el reclutamiento o selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño”, lo cual se vio reflejado de igual forma en la inducción que hace parte de los procesos que van inmersos dentro de la gestión humana.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



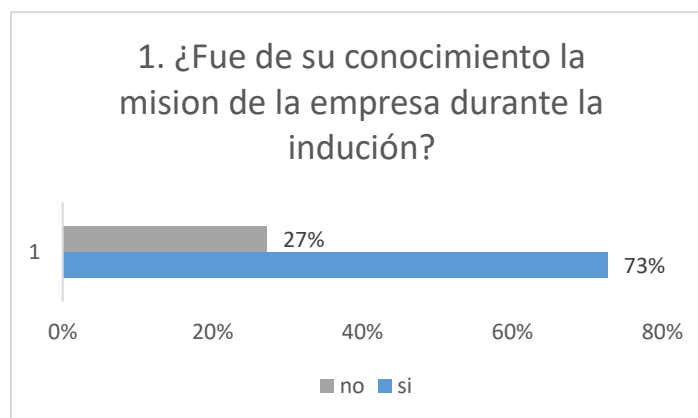
### 5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

#### FASE 1: DIAGNÓSTICO PROCESO DE INDUCCIÓN

**1.Encuesta a personal de GeySo:** se realizó una encuesta para evaluar y obtener información precisa de cómo se viene realizando el proceso de inducción al personal.

**2.Caracterización proceso de inducción:** una vez se realizaron las encuestas se procedió a analizar los resultados, donde nos permitió a verificar en donde existían elementos de mejora.

Los resultados de la encuestas realizadas a un total los once empleados activos en Gestiones y Soluciones zona magdalena se relaciona en las siguientes gráficas:



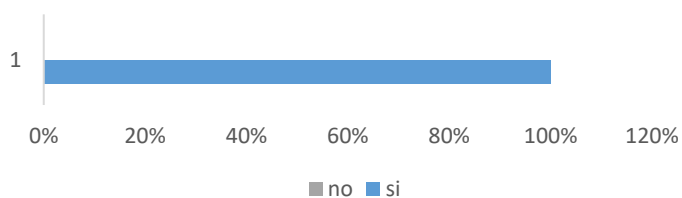




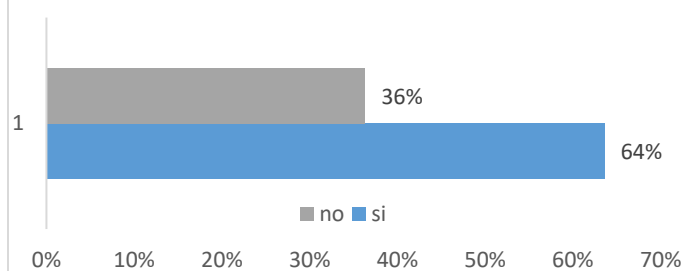
## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



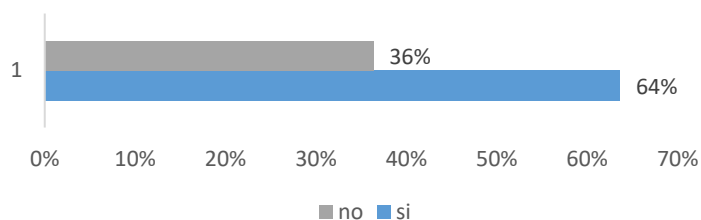
2. ¿Fue de su conocimiento durante la inducción la visión de la empresa?



3. ¿Fue de su conocimiento el origen de la empresa?



4. ¿fue de su conocimiento el reglamento intero?

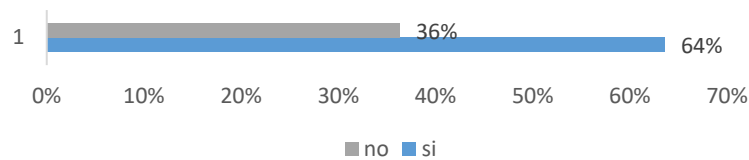




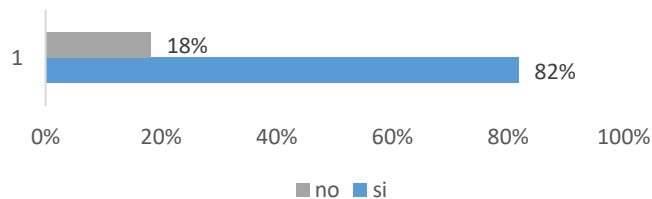
## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



5. ¿Hubo una persona especializada en su area de trabajo que realizará la inducción?



6. ¿Le explicaron en detalle sus funciones y responsabilidades?



Como pudimos ver por los resultados obtenidos en las preguntas 3,4 y 5, la cantidad de personas que contestaron de manera negativa fue la misma (36% que representa a cuatro personas), lo que indica que hubo aspectos en los cuales hubo falencias durante la inducción del personal, en este caso en la inducción específica al cargo, y en aspectos generales de la empresa como lo son el origen de la empresa y el reglamento interno.

Después de que se realizó el anterior análisis, se preguntó directamente a los encuestados acerca del proceso de inducción. Algunos



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



de ellos manifestaron que efectivamente presentaron dudas acerca del origen de la empresa y cierta incertidumbre acerca de sus funciones dentro del cargo de desempeño en la empresa, sustentando la necesidad de la creación de un plan de inducción que facilitara el seguimiento del mismo proceso.

### FASE 2: CONSULTA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA COMPAÑÍA

**1.Revisión de documentos institucionales:** se realizó el respectivo análisis de información de la empresa, desde misión, visión, política de calidad como jerarquía organizaciones, revisión de mapa de procesos de ésta. Se hizo búsqueda de la información tanto en su página web, como en los archivos físicos institucionales.





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**2.Revisión estructuras de manuales de inducción:** Consulta de diferentes estructuras de manuales de inducción para estructurar la propuesta.

**3.Organizar y definir información pertinente para el contenido del manual:** una vez se ejecuta la revisión de diferentes documentos institucionales y la información de otras fuentes teóricas, se procede a la elección de la información pertinente que debe estar incluida en el manual de inducción.

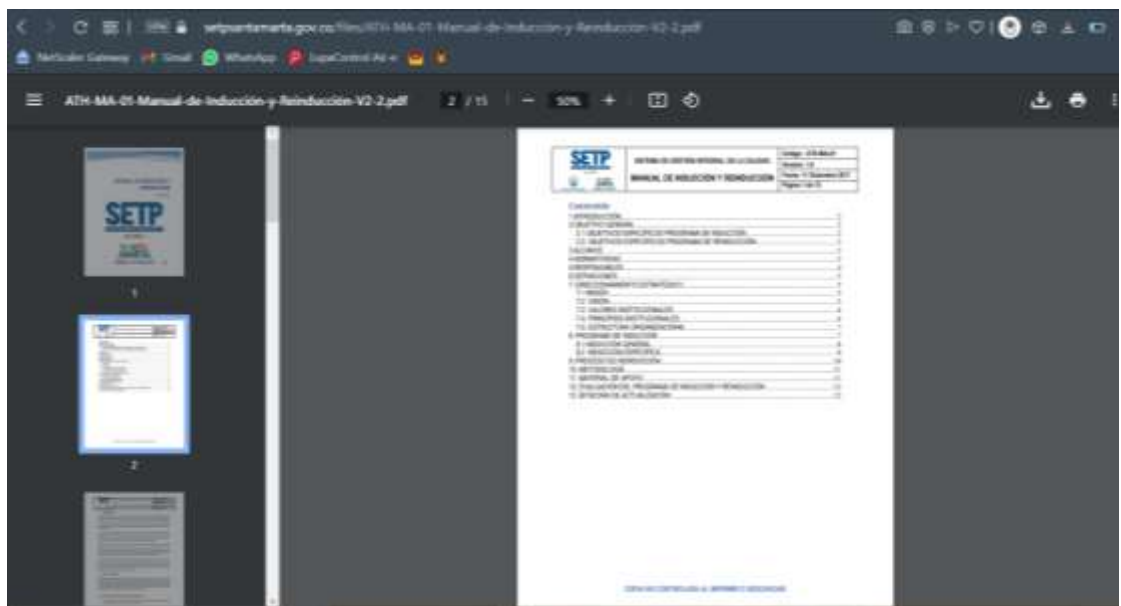
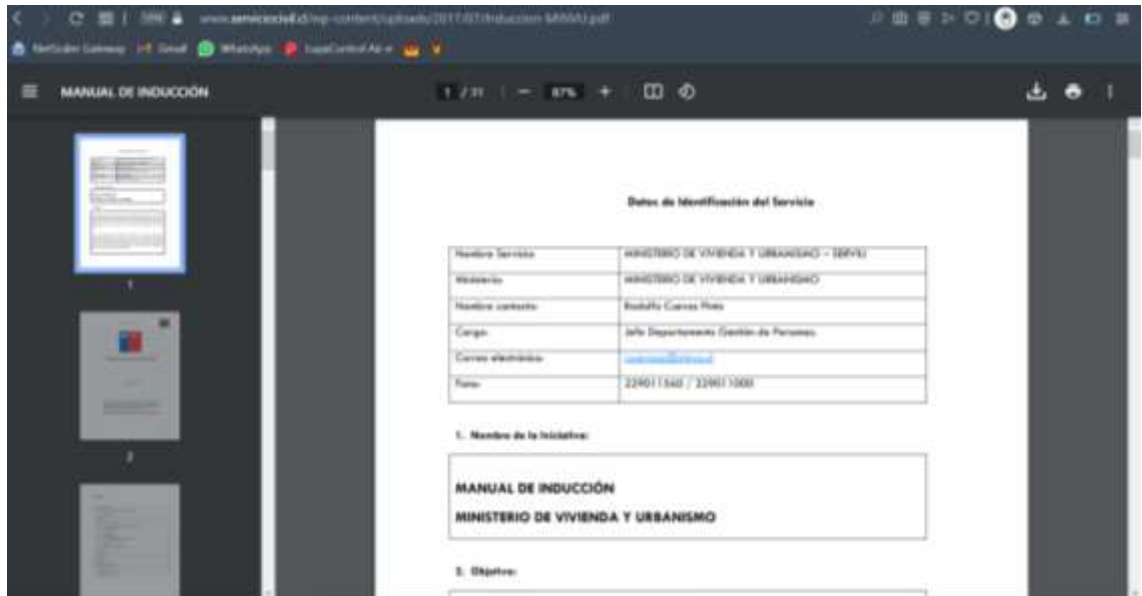
### FASE 3: DISEÑO

**1. Reunión con coordinador de recursos humanos:** en esta reunión se indago sobre cuál puede ser la propuesta estructuración el plan de inducción.

**2. Diseño plan de inducción:** conforme información institucional recolectada y asesoría del área de recursos humanos se procede a realizar el diseño del plan de inducción. Se evaluó información relevante a contener tanto como contenidos de manuales de inducción.



# Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



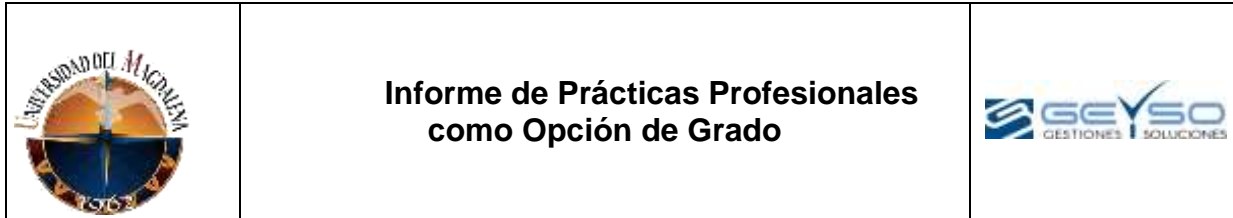


## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**3. Desarrollo del plan de inducción:** Según información aportada por coordinador de recursos humanos del proceso de inducción y revisión de información acerca de planes de inducción, se desarrolló el plan de inducción de la siguiente forma:

INDUCCION GENERAL	Orientacion	Recepcion	Coordinador de Recursos Humanos	Primer día
		Bienvenida		
		Origen de la empresa		
		Estructura Organizacional		
		Generalidades de la empresa		
		Deberes y derechos del personal		
	Evaluacion	Encuesta de evaluacion	Inmediatamente al finalizar la inducción general	
INDUCCION ESPECIFICA	Socializacion	Presentacion equipo de trabajo	Jefe Inmediato	Primera semana
		Presentacion puesto de trabajo		
	Entrenamiento	Plataformas y herramientas a utilizar		
		Entrega de puesto de trabajo		
	Evaluacion	Encuesta de evaluacion		



## ETAPA 1: INDUCCION GENERAL

En la inducción general se otorga información relativa a la organización como sistema, ésta es realizada por el coordinador de recursos humanos. En Ella se presenta los siguientes aspectos básicos:

- El organigrama, la visión, la misión y los estatutos de la Organización
- Políticas y compromiso de la Gerencia con la salud y la seguridad en el trabajo.
- Las normas generales sobre saneamiento básico.
- Los aspectos relativos a la relación contractual laboral y/o prestación de servicios.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario.

BIENVENIDA



INDUCCIÓN GENERAL

EVALUACION





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- **Recepción:** El primer día, el nuevo trabajador acudirá a las instalaciones de la empresa; esperar al encargado de recursos humanos o jefe directo, quien le dará la bienvenida.
- **Bienvenida:** en este paso, el encargado de recursos humanos le da la bienvenida al nuevo personal, y dispone para comenzar el proceso de inducción.
- **Origen de la empresa:** Se explica la finalidad de la empresa, sus objetivos, misión, visión, sus inicios, en que se cimiento la empresa, entre otros aspectos que incluyen la historia de la compañía GEYSO.
- **Estructura organizacional:** se presenta la estructura organizacional de la empresa, se explican las funciones de cada área.
- **Deberes y derechos del personal:** se exponen los diferentes deberes y derechos del personal incluyendo el reglamento interno, política interna ante acoso laboral, sistema de seguridad de salud en el trabajo, horario laboral, horas extras, recargos, vacaciones, cesantías y demás.
- **Evaluación:** En este se procede a pasar el formato para evaluar el desempeño de la inducción para establecer que tan claro fue la información brindada en la inducción general.





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### ETAPA 2: INDUCCION ESPECÍFICA

Esta inducción específica la realizará la persona encargada del área en la que trabajara el personal nuevo o en su defecto el jefe directo, esta etapa de inducción comprende lo siguiente:

- Presentación equipo de trabajo
- Entrenamiento según cargo
- Herramientas y plataformas por utilizar



- **Presentación equipo de trabajo:** El jefe directo o coordinador de área presentará el equipo de trabajo, pasando por todos los puestos de trabajo, cada uno presentando su cargo y funciones en general.
- **Presentación puesto de trabajo:** se explica en profundidad las funciones que tendrá el nuevo personal en el cargo a ocupar, regularmente esta tarea es realizada por el jefe inmediato o coordinador de área del



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



trabajador de nuevo ingreso, éste establece expectativas del respecto al desempeño del nuevo empleado.

- **Plataforma y herramientas:** Se presentan plataforma, herramientas y materiales que se ven necesarias para el cumplimiento y desarrollo de las funciones del cargo a desarrollar al personal nuevo.
- **Entrega puesto de trabajo:** Una vez dada la presentación del puesto de trabajo y dado a conocer las funciones y herramientas a utilizar por el nuevo personal, se procede a clarificar su perfil de trabajo junto con las funciones a realizar, dependencias y niveles de desempeño.
- **Evaluación:** En este se procede a pasar el formato para evaluar el desempeño de la inducción para establecer que tan clara fue la información brindada en la inducción específica.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### FASE 4: VALIDACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE PLAN INDUCCIÓN

Luego de haberse desarrollado el plan de inducción se procedió a presentarlo ante el área de RRHH para que esta procediera a dar el aval para continuar con el diseño del manual de inducción. Para la validación se realizaron los siguientes pasos:

#### **1.Revisión manual de inducción y funciones (tutor de prácticas):**

reunión con tutor de prácticas, corroborar modificaciones y últimos detalles para mejorar del manual.

#### **2.Estructuración final manual de inducción y funciones:**

Corresponde a los detalles y modificaciones manifestadas por el tutor de prácticas que se llevaron a cabo luego de la revisión del manual.

#### **3.Ajustes finales manual de inducción y funciones:**

se realizó un ajuste con las correcciones que presento el tutor de prácticas junto con el jefe inmediato.

#### **4.Presentación manual de inducción ante el área de recursos**

**humanos:** una vez se realizaron los últimos ajustes al manual de inducción, se procedió a presentarlo ante el área de recursos humanos, donde la coordinadora de recursos humanos dio su apreciación acerca del manual.



**Informe de Prácticas Profesionales  
como Opción de Grado**



**6. CRONOGRAMA:**

FASES	ACTIVIDADES	SEMANA								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
FASE I	Encuesta personal de Gestiones y Soluciones	■								
	Caracterización proceso de inducción	■								
FASE II	Revisión información institucional GeySo		■							
	Revisión estructuras de manuales de inducción		■							
FASE III	Organización del contenido del manual		■							
	Reunión con coordinador de recursos humanos			■						
	Diseño plan de inducción			■	■					
FASE IV	Desarrollo plan de inducción				■	■	■			
	Revisión manual de inducción						■	■		
	Estructuración final del manual							■		
	Ajustes finales de manual							■	■	
	Presentación manual de inducción ante área RRHH								■	



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 7. PRESUPUESTO:

No	RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	DEDICACION	V. UNITARIO	V TOTAL
<b>1</b>	<b>PERSONAL</b>					<b>\$ 9.360.000</b>
1.1	Director	unidad	1	3	\$ 2.000.000	\$ 6.000.000
1.2	Coordinador RRHH	unidad	1	1	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
1.3	Practicante	unidad	1	2	\$ 680.000	\$ 1.360.000
<b>2</b>	<b>LOGISTICA</b>					<b>\$ 100.000</b>
2.1	Papelería	global			\$ 100.000	\$ 100.000
<b>3</b>	<b>MATERIALES</b>					<b>\$ 2.100.000</b>
3.1	Computador	unidad	1		\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
3.2	Material oficina	global			\$ 100.000	\$ 100.000
<b>TOTAL COSTOS</b>						<b>\$11.560.000</b>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 8. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

I. El proceso de inducción es uno de los procesos fundamentales dentro de las empresas puesto que el que les permite a los empleados nuevos sentar la base de lo que serán sus funciones en el cargo a ocupar y de esta manera realizar de forma adecuadas las mismas.

II. A través de la documentación del proceso de inducción que se realizó a la empresa GEYSO se logró estandarizar el conjunto de procedimientos que hacen parte del proceso de inducción se surtirán efecto. Principalmente el orden de actividades a realizar de manera que redunde en mejorar la eficiencia de dicha labor.

III. El plantear un plan y manual de inducción para la empresa gestiones y Soluciones abre la puerta a la posibilidad de seguir mejorando el proceso e incursionar en el mismo, bien sea por medio de cursos de inducción como realizando una evaluación más exhaustiva del mismo por medio de la evaluación ya presente añadiendo unos indicadores que puedan precisar posibles aspectos de mejora en el futuro.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 9. BIBLIOGRAFÍA

Mandomedio, *Importancia proceso de inducción de personal en las empresas*. Recuperado el 15 Febrero del 2021 de

<https://mandomedio.com/colombia/blog/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>

Gestiones y Soluciones S.A, *La empresa*

<https://www.geyso.com/la-empresa/>

(Diciembre 2015) *Manual de inducción ministerio de vivienda y urbanismo* [PDF]. Disponible en la dirección web <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2017/07/Induccion-MINVU.pdf>

Barma R, *Manual de inducción*. Recuperado el 22 de Febrero 2021 de

<https://es.scribd.com/doc/69648034/Manual-de-induccion>



**Informe de Prácticas Profesionales  
como Opción de Grado**



# ANEXOS





**Informe de Prácticas Profesionales  
como Opción de Grado**



**ANEXOS**

°	<b>Relación de Anexos</b>
1	Manual de inducción
2	Formato encuesta
3	Procesos Recursos Humanos GEYSO