

Implementación de acciones de mejora en los procesos de gestión humana en la empresa de servicios temporales JIRO S.A

Arlyn Carolina Lemus Meza



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad De Psicología

Seccional Bucaramanga

Piedecuesta, Santander. Noviembre. 13, 20018

Implementación de acciones de mejora en los procesos de gestión humana en la empresa de servicios temporales JIRO S.A

Arlyn Carolina Lemus Meza

Trabajo de grado

En modalidad de pasantía para optar el título de psicología

Director del proyecto

Sandra Roció Salamanca Velandia

Psicóloga organizacional



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de psicología

Seccional Bucaramanga

**Tabla de contenido**

Introducción.....	7
Justificación.....	8
Descripción De La Institución .....	10
Misión.....	10
Visión.....	10
Valores.....	11
Objetivo Principal.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Marco Conceptual.....	13
Metodología .....	22
Discusión.....	35
Conclusiones.....	36
Referencias.....	37

Tabla de graficas

Gráfica 1 Recepción hojas de vida .....	29
Gráfica 2 Requerimiento en Bucaramanga.....	31
Gráfica 3 Requerimiento en otras ciudades.....	32
Gráfica 4 Informe de selección.....	33

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES JIRO S.A

**AUTOR(ES):** ARLYN CAROLINA LEMUS MEZA

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** SANDRA ROCÍO SALAMANCA VELANDIA

**RESUMEN**

1. El presente documento contiene la labor realizada en el área de gestión humana en la Empresa JIRO S.A sustentado a partir de un proceso de pasantía, cuyo objetivo principal se centró en brindar aportes que mejorarán dicha área de la empresa, desde el proceso de reclutamiento hasta la selección del personal. Es así, como se estiman objetivos específicos para el cumplimiento de lo propuesto, (I) establecer los parámetros del proceso de reclutamiento. (II) Realizar la evaluación y entrevista del personal postulado para cada cargo. (III) Elaborar el informe de selección, tomando como base los perfiles requeridos, después de los ajustes necesarios, permitiendo el conocimiento de la idoneidad del evaluado (a), para el cargo requerido. Por tanto, y en relación a la ejecución de lo estimado en el proceso de pasantía, se presentan los resultados de la gestión realizada, obteniendo la satisfacción en la consecución de los cargos requeridos por los diferentes clientes enlazados con JIRO S.A.

**PALABRAS CLAVE:**

Gestión Humana, Procesos de Selección, Perfil del cargo, Recursos Humanos.

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** DEVELOPMENT OF THE PERFORMANCE EVALUATION PROGRAM IN COLLABORATORS OF THE CHICAMOCHA CLINIC S.A.

**AUTHOR(S):** ARLYN CAROLINA LEMUS MEZA

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** SANDRA ROCÍO SALAMANCA VELANDIA

**ABSTRACT**

This document contains the work carried out in the area of human management at Empresa Jiro SA based on an internship process, whose main objective was focused on providing contributions that will improve this area of the company, from the recruitment process to the Staff selection. Thus, as specific objectives are estimated for compliance with the proposed, (I) establish the parameters of the recruitment process. (II) Carry out the evaluation and interview of the postulated personnel for each position. (III) Prepare the selection report, based on the required profiles, after the necessary adjustments, allowing knowledge of the suitability of the evaluated person, for the required position. Therefore, and in relation to the execution of what is estimated in the internship process, the results of the management performed are presented, obtaining the satisfaction in achieving the required positions for the different clients linked with Jiro S.A.

**KEYWORDS:**

Human Management, Selection Process, Job Profile, Human Resources.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Introducción**

En el presente documento se denota el proceso de pasantía llevado a cabo en el transcurso del segundo semestre del año 2018, en la empresa JIRO S.A, cuyo objetivo principal se basó en la realización de los procesos de reclutamiento, evaluación y selección de personal, de las organizaciones clientes de la compañía.

Para obtener el personal más idóneo que ejecute las funciones requeridas por las empresas, es necesario contar con un proceso de selección estructurado que permita la satisfacción en un porcentaje significativo, reconociendo la importancia del mismo, por tanto, se estructuró y ejecutó este proceso en la empresa JIRO S.A.

En esta misma línea y en el transcurso de la pasantía, se encontró la importancia de analizar perfiles de cargos requeridos, así como una lista de candidatos ya presentados y con proceso favorable, que permitiera la optimización de los tiempos tanto de reclutamiento como evaluación del personal, generando una mayor rapidez en la respuesta de las solicitudes generadas.

## JUSTIFICACIÓN

Para efectos de lo requerido en la empresa JIRO S.A, en la ejecución de la pasantía, se propone llevar a cabo todos los procesos relacionados con el área de selección y contratación, pues manifiestan la necesidad de una estructura en el mismo, esto en aras de generar una mayor atención de calidad en el servicio prestado a las empresas clientes, que requieren el personal para sus diferentes vacantes.

Es así, como JIRO, encuentra la necesidad de contar con personal capacitado, como estudiantes en últimos semestres en psicología, que cuenten con los conocimientos y habilidades para estructurar el proceso de selección, así como la realización del mismo, garantizando los resultados esperados por su gestión.

En el transcurso del tiempo laborado, se logra brindar un apoyo consecutivo en todo lo concerniente al reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal y las implicaciones que contiene cada una de éstas etapas; por tanto, se reconoce dentro de la empresa, la importancia de realizar un adecuado proceso, tal como se mencionó anteriormente, para lograr los objetivos propuestos.



Por otra parte, es importante que el ambiente y clima laboral se desarrolle de una manera afectiva y cálida que permita atender de una manera dispuesta y atenta las solicitudes requeridas por cada una de las empresas clientes, en congruencia, se acompaña las diferentes actividades de bienestar, en aras de optimizar lo anterior descrito.

## DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La empresa de servicios temporales JIRO S.A, es una empresa de servicios temporales con más de 40 años en el mercado, realiza procesos de selección, contratación y administración del recurso humano en misión, para todos los sectores económicos del país; a su vez apoyan el desarrollo integral de sus trabajadores con programas de bienestar laboral, el fondo de empleados FEIRO, seguridad y salud en el trabajo.

### Misión

JIRO S.A. Empresa de Servicios Temporales atiende de forma eficaz las necesidades de sus clientes en procesos de reclutamiento, selección y contratación de trabajadores en misión en todos los sectores empresariales. Proporciona a las organizaciones una fuerza laboral motivada, eficiente y productiva.

### Visión

Ser la mejor opción como Empresa de Servicios temporales cimentados en una cultura de calidad, ampliando la cobertura y el portafolio de servicios para alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y orientando los procesos hacia el uso eficiente de los recursos.

## Valores

- Apoyo
- Confianza
- Trabajo en equipo
- Tolerancia
- Responsabilidad
- Cumplimiento

## Principios

- Respeto
- Verdad
- Paciencia
- Agilidad
- Humildad

## OBJETIVOS

### *Objetivo principal:*

Implementar acciones de mejora en los procesos de gestión humana solicitados por las empresas clientes a la empresa de servicios temporales JIRO S.A, con óptima calidad y que permitan minimizar los tiempos de respuesta.

### *Objetivos específicos:*

- Definir detalladamente los perfiles para garantizar que las postulaciones sean completas y correctas.
- Establecer diferentes opciones de reclutamiento adicionales a las actualmente empleadas garantizando mayor efectividad.
- Definir los parámetros para preseleccionar los candidatos que más se ajusten al perfil.

## MARCO CONCEPTUAL

Existen múltiples imaginarios y significados coloquiales sobre el concepto de la Psicología, en ocasiones relegados a tan solo expresiones como “atención de trastornos” y “aplicación de pruebas para la consecución de trabajo”, que limitan su ejercicio profesional, y así lo constatan (Arana, Meilán y Pérez 2007), manifestando que, para algunos, la psicología se ocupa únicamente de la aplicación de tests con el fin de diagnosticar trastornos del comportamiento, evaluar las capacidades, la personalidad, etc.; Para otros, los psicólogos son las personas que tratan con locos, con quienes tienen problemas, en esta misma línea lo menciona Riboldi (2013), pensar en el rol del psicólogo en ejercicio de la profesión, supone grandes desafíos, pues se “estima que la mayor cantidad de profesionales se dedican al ámbito clínico o terapéutico, o como nos dice uno de los mitos populares, que Psicólogo es aquel que sólo atiende en un consultorio a personas que padecen una dolencia o enfermedad mental”.

Aunque los ejemplos mencionados anteriormente, hacer parte de la actividad profesional, no se limita a estas prácticas, por tanto, se hace necesario generar una revisión teórica en lo que concierne a la psicología y sus diferentes campos de aplicación.

Acorde a esto, Morris y Maisto (2005), refiere que los profesionales en ésta área,

pretenden explicar cómo percibimos, aprendemos, recordamos, resolvemos problemas, nos comunicamos, sentimos y nos relacionamos con otras personas, desde el nacimiento hasta la muerte, en relaciones íntimas y en grupos. Intentan entender, medir y explicar la naturaleza de la inteligencia, la motivación y la personalidad, así como las diferencias individuales y de grupo.

Por su parte, (Prieto, 1995), afirma, el principal objetivo de la Psicología se centra en la promoción de la Salud Mental en distintas áreas como lo son escolar, laboral, deportiva, entre otras: De igual forma, Fernández Trespalacios (1987), la describe como el conjunto de múltiples conocimientos básicos sobre la psique humana que ejecutados a

través de distintas técnicas apropiadas, brindan la resolución de diversos problemas que los seres humanos encuentran en el cotidiano de la conducta ejecutada.

De acuerdo a lo manifestado anteriormente, se encuentra que los ejes principales del ejercicio de la psicología se centran en el bienestar mental de la persona, así como el estudio de la conducta integral, en esta misma línea encontramos que entre los diversos campos de aplicación, se encuentra la Psicología Organizacional, importante en los procesos humanos dentro de las organizaciones.

En una mirada retrospectiva, sobre el primer acercamiento de la Psicología en el ámbito empresarial, Enciso y Perilla (2004), afirman, que surgió de la psicología experimental, cuyos pioneros Hugo Münsterberg y Walter Dill Scout, iniciaron realizando publicaciones contextualizadas al sector de las organizaciones, denominadas como Vocación y Aprendizaje en el año 1912 y Eficiencia Industrial en 1913, brindando las primeras pautas para la selección de personal, métodos de incremento de eficiencia del personal y técnicas de mercadeo y publicidad; Una vez se incursiona en este campo, se encuentra un auge importante en las guerras mundiales, pues en una de estas, se cuenta como aporte importante la aplicación de pruebas como Army Alpha, Army Beta, destinadas a la evaluación de coeficiente intelectual de los soldados

En esta línea, para (Blasco, 2004), el ser humano necesita hacer predicciones sobre las futuras acciones de los demás, sobre todo cuando tiene que contar con su colaboración para lograr sus objetivos; acorde a esto, se evidencia la importancia de los procesos de selección y evaluación del personal, en aras de identificar y rectificar la idoneidad de la persona para la ejecución de la actividad a desempeñar.

En lo que respecta a Colombia, para Gómez (2015)

la psicología organizacional y del trabajo, es un campo (...) que desempeñan actividades para las organizaciones, sean o no entidades de lucro. Dichas actividades hacen parte de proyectos y estrategias que buscan la productividad, el rendimiento, el posicionamiento, la sobrevivencia y las utilidades de las mismas. Estas actividades hacen parte de los procesos de selección de personal, capacitación, gestión del desempeño, diseño de programas de bienestar laboral, diseño y ejecución de diagnósticos de clima organizacional, negociaciones con sindicatos, apoyo en seguridad y salud en el trabajo, etc.

Por tanto, realizar la selección del personal, se constituye mediante un procedimiento, por el cual, una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado (Chiavenato,2009); de igual forma, Hernández (2012), afirma que la selección, es un proceso complejo, que brinda una demarcación en la apertura e ingreso de un nuevo personal, así como la perfilación y análisis de los puestos de trabajo, en pos de satisfacer las necesidades de la empresa.

Tal como se menciona anteriormente, la selección del personal, es un proceso, y cada proceso se compone de unos pasos y/o estructura, que permite la óptima consecución del personal, en consecuencia, Werther y Davis (2008), puntualizan la existencia de ocho pasos, estimados desde la recepción de la hoja de vida, hasta la contratación de la persona. Por su parte autores como Chiavenato (2011), despliega éste proceso, descomponiéndolo en Reclutamiento, recepción de hojas de vida, evaluación de los candidatos (implica la aplicación de pruebas psicotécnicas, de conocimiento de cargo y entrevista), informe del proceso llevado, exámenes médicos y contratación, de este modo es importante comprender lo que requiere cada uno de estos pasos.

Reclutamiento: Conjunto de técnicas aplicadas para ofertar las diferentes vacantes existentes en las empresas, en aras de atraer candidatos con altas probabilidades de ocupar el puesto de trabajo disponible (Chiavenato, 2011). Por su parte, González (2015), afirma que esta etapa consiste en la “búsqueda o atracción de los profesionales que mejor se adaptan a las exigencias del puesto que pretendemos cubrir” (p. 107). De igual forma Atalaya (2001) afirma, que la eficacia del reclutamiento se denota en el logro de juntar la población objetivo planeado con anterioridad, tanto en cantidad como en la calidad, cumpliendo con el perfil requerido, en áreas de poder ocupar la vacante existente.

Atalaya, refiere que existen dos tipos de reclutamiento, clasificados en interno y Externo; el interno hace referencia a todo lo relacionado con la convocatoria realizada dentro de los colaboradores de la organización y tan sola se cuenta con la participación de ellos; por otro lado, el reclutamiento externo, lo resume en la convocatoria a postulantes foráneos de la empresa.

En lo que concierne a las técnicas y/o procesos realizados para efectuar la fase del reclutamiento, González (2011), propone dos tipos específicamente: directo e indirecto, el directo implica por parte del profesional, una búsqueda explícita en base de datos, u otras fuentes, personas con un perfil aproximado a lo requerido; En cuanto al reclutamiento indirecto, se lleva a cabo la publicación de la oferta laboral en todos los medios posibles, tales como avisos de prensa, universidades, medios virtuales, entre otros.

En concordancia con lo manifestado en lo relacionado a la fase de Reclutamiento, se concluye que ésta brinda el inicio, por tanto, debe ser bien estructurada y ejecutada, pues su fin principal se centra en la consecución de candidatos idóneos para ocupar las vacantes.

Recepción Hojas de Vida (Curriculum Vitae): En esta fase, se realiza una revisión preliminar del perfil y experiencia laboral del candidato; así mismo lo afirma López (2010), manifestando que” la lectura del currículum vitae (C.V.) debe estar en relación con el perfil que se pretende cubrir, tomando en cuenta además la prolijidad, tipo de escritura, errores comunes etc” (p.144).



Evaluación: La evaluación se descompone en la aplicación de pruebas psicotécnicas y su respectiva entrevista, según López (2010), éste aspecto se divide en 3: evaluaciones psicológicas, assessment center y conocimientos técnicos o habilidades específicas; éste mismo autor, brinda las definiciones de cada una, y sus implicaciones, descritas a continuación.

Pruebas psicológicas: las describe como, instrumentos informativos, que brinda pautas para la decisión final en la selección, así como denota aspectos personales del candidato que permiten predecir ciertas cosas de su comportamiento en la actividad laboral.

Assessment Center: Afirma López (2010), que es un proceso, que entrelaza múltiples técnicas de evaluación, como test de personalidad, juego de roles, dinámicas de grupo, entre otras, que permiten revisar ciertas competencias, características y destrezas en situaciones que podría presentarse en su actividad laboral, de acuerdo a esto, el autor considera que es una técnica de alta validez, con probabilidades de predecir el comportamiento del candidato.

Pruebas de conocimiento o Habilidades Específicas: Busca comprobar las destrezas técnicas y las habilidades para materializar los conocimientos teóricos y experiencia con la cuenta el postulante.

Una vez se realiza la valoración desde los instrumentos psicotécnicos, o las estrategias mencionados anteriormente, se encuentra en ésta fase de Evaluación, también el proceso de entrevista, según, Ting-Ding y Déniz (2007) “el análisis de una entrevista, desde una perspectiva ética, puede ayudar a aclarar que comportamientos son moralmente aceptables por parte de los participantes” (p.3563), sin embargo, (Richino, 2000) afirma que “operacionalmente, una entrevista se trata de una situación bipersonal entre el selector y el postulante con la intención de establecer una relación, acotada en tiempo y espacio, a través de la cual cada participante puede obtener su propósito” (p, 86). Por su parte, Maldonado (2013, p.1), cuenta con un concepto amplio, manifestando que (...) la entrevista laboral, tiene innumerables aplicaciones en las organizaciones, puede servir para tamizar a los candidatos al inicio del reclutamiento si se emplea como inicial para la selección,

técnica para evaluar conocimientos, de asesoría y orientación profesional en el servicio social, de separación, cuando salen los empleados que renuncian, entre otras, pero para el estudio que se realizará el tipo de entrevista que interesa es la laboral, debido a que es una actividad clave en el proceso de selección del personal; por último, Morga, 2012 enuncia que para que exista un buen proceso de entrevista, es necesario, “saber interrogar, escuchar, encontrar la lógica en las respuestas del otro y hallar la lógica en las preguntas que se harán aspectos claves para lo que se desea conocer”; Richino (2000) además de brindar su concepto sobre la entrevista en el proceso de selección, asegura que existen tres tipos de entrevistas: Estructuradas (previamente preparadas, dirigidas y con una secuencia), Semi-Estructuradas (aunque tienen también un proceso de preparación, se forma de preguntas abiertas, con participación u opinión de los participantes) y Entrevistas libres o no estructuradas (que se va generando en la relación libre y sin guion con el entrevistado).

De acuerdo a todo lo mencionado en ésta fase, se denota la importancia de la evaluación con las diferentes técnicas, que permiten observar e interactuar holísticamente con el candidato.

Informe de Selección: Maldonado (2013), “afirma que Inmediatamente después de que el entrevistador se despide del entrevistado, se hace un informe sobre todo lo que se averiguo del entrevistado que sea de interés para la evaluación de su candidatura” (p.16). En secuencia, Richino (2000), refiere que se debe realizar dicho informe, plasmando toda la información recolectada en el proceso, desde la proximidad de su perfil, hasta los resultados de la evaluación psicotécnica; éste autor ratifica la importancia de la privacidad de ésta información, con manipulación tan solo de los implicados en decisiones de la selección a realizar.

Una vez contextualizados con el proceso completo de selección, se debe valorar éste proceso, en pos de ver su efectividad, Cancinos (2015), sugiere que, una selección de personal “efectiva, se ve reflejados en el desempeño laboral, para medir el mismo las organizaciones utilizan un proceso conocido como evaluación del desempeño, en este se utiliza un instrumento que tiene como finalidad detectar indicadores exitosos, deficientes y

aceptables”

(p.2).

### **Proceso de Selección**

Para una exitosa gestión en el ámbito laboral, desde todos los campos de trabajo posibles, es necesario contar con el personal idóneo para la ejecución de las actividades y es aquí donde toma un sentido de gran utilidad la realización del adecuado proceso de selección, que permita contar con las personas de mayor capacidad y conocimiento en el área laboral.

Es por esto que Blasco (2004), manifiesta que el ser humano necesita hacer predicciones sobre las futuras acciones de los demás, sobre todo cuando tiene que contar con su colaboración para lograr sus objetivos.

Por tanto, se hace útil conocer todo lo relacionado con un óptimo proceso de selección, para (Vanegas, 2016) es importante en dicho proceso, un acertado reclutamiento compuesto por dos fases: *-Investigación interna* (Personal que ya se encuentra laborando en la empresa y desea ocupar el puesto que se encuentra disponible). *-Investigación Externa*, (Personas externas a la organización, que se acerquen al perfil deseado); por su parte (Chiavenato, 2001), menciona dos fuentes indispensables para realizar el reclutamiento denominadas igualmente interna y externa, en lo que respecta a la externa, se tiene en cuenta alianzas institucionales, medios tecnológicos, referidos del personal de confianza, entre otros.

Una vez se lleva a cabo el reclutamiento, se continua con el proceso de selección, denominado por (Vallejo, 1996) como la elección de la persona idónea para ocupar una vacante que requiere de ése perfil y a un costo adecuado, que posibilite la realización del colaborador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potencialidades, en pro de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir, de esta manera, a los propósitos de la organización.

Vallejo (1996) también manifiesta que para que exista una elección pertinente, se hace importante desde el departamento que ejecuta el proceso de selección responderse preguntas como: “¿qué se debe hacer en este puesto? ¿Cómo se hace? ¿Qué conocimientos, actitudes y habilidades se requieren? Debido a que los puestos no son estáticos, tomar en cuenta otras preguntas adicionales: ¿se puede hacer el trabajo en forma diferente? Si es así ¿cuáles son los nuevos requerimientos?” p.4

En esta línea, Rojas (2015), afirma que en la “Administración del Recurso Humano es fundamental construir perfiles de cargo que se ajusten a las necesidades de las organizaciones”.

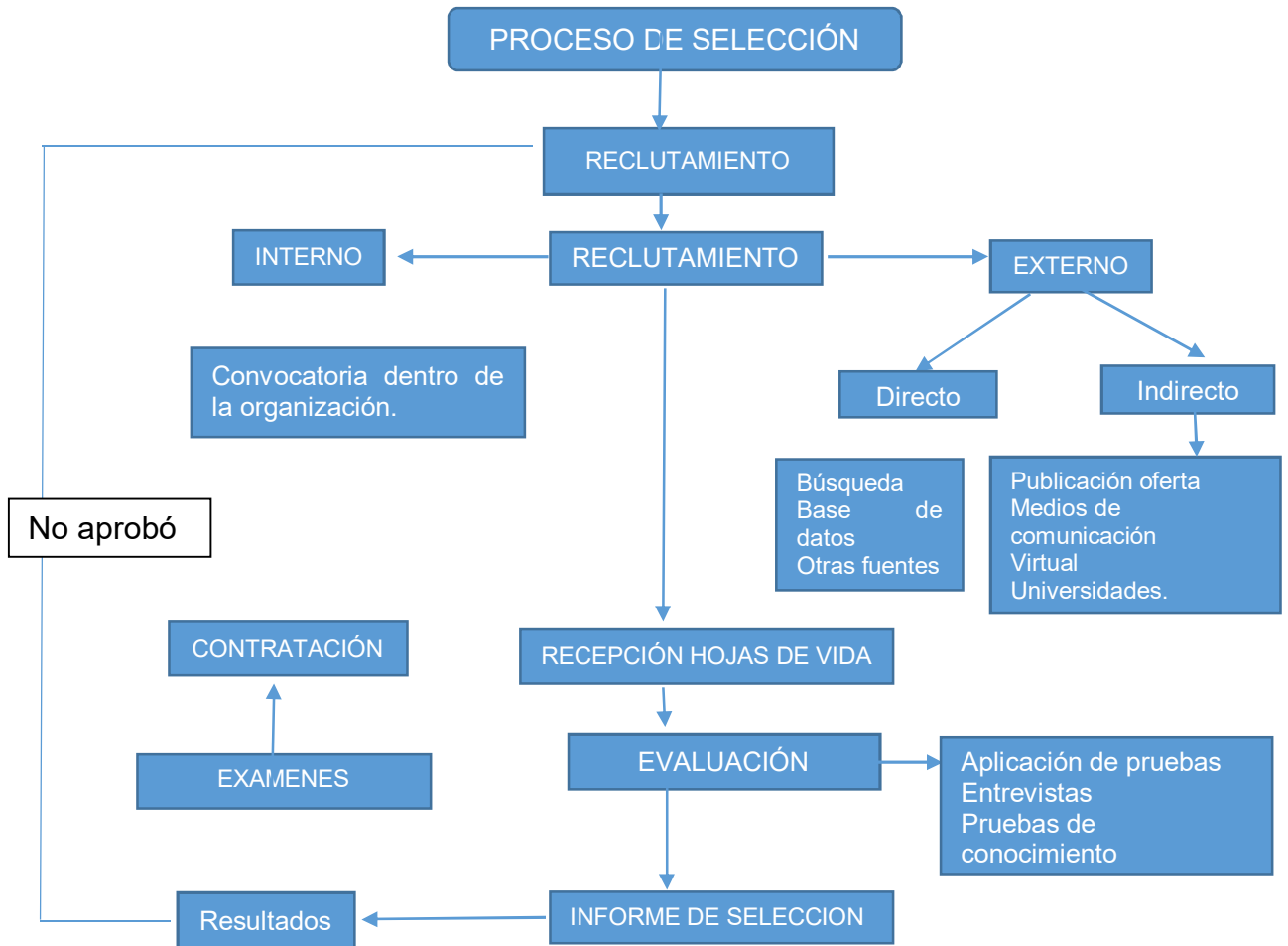
Por tanto y una vez contando con la estructura del perfil deseado, una estrategia aplicada de reclutamiento y selección de hojas de vida, se procede con la evaluación al personal que

ha manifestado su interés por ocupar la vacante, éste compuesto desde la entrevista hasta la aplicación de evaluación, para Peña (2005) lo último que se ha desarrollado en el campo de la selección de personal, es la evaluación por competencias, siendo delimitadas en dos, “*Reorientación de la técnica de entrevista, por competencia*” y “*La evaluación básica de la conducta del candidato*” siendo lo más importante en la aplicación del modelo por competencias.

Entonces surge una pregunta, ¿qué es una competencia?, Peña (2005), la define como la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad, es decir, se basa en las funciones que desempeñan las personas en su trabajo.

Una vez se lleva a cabo el proceso de evaluación y entrevista bien sea por competencias o no, se procede con la elaboración del informe de selección, para Arocha (s.f), éste, “el resultado de la elaboración del material obtenido y expresa el supuesto saber que el evaluador ha logrado acerca del candidato” p.1.

Siendo entonces éste último la condensación de la información recolectada en todo el proceso de selección, que sustenta la decisión de la contratación o no del candidato.



## METODOLOGÍA

En la Empresa de Servicios Temporales JIRO S.A, seccional Bucaramanga, se realizan los procesos de selección de personal, efectuando la postulación del cargo, reclutamiento, selección del personal de los candidatos con el perfil requerido, aplicación de pruebas técnicas y de conocimiento, entrevista psicológica, verificación de referencias laborales,

interpretación de las pruebas psicotécnicas, informe de selección, envío de certificados laborales, documentación, capacitación, contratación, entrega y recepción de dotación, por otra parte, se organizan las pruebas que correspondan según el cargo para los candidatos citados a realizar proceso de selección, de igual manera, se realiza para un empresa cliente específica la entrevista previa a la selección de manera presencial o por llamada, si la entrevista es positiva se envía al correo electrónico del posible candidato las pruebas psicotécnicas y de conocimiento según el cargo.

La necesidad de tener un apoyo del pasante nace de lo mencionado anteriormente y de la demanda de clientes y cargos que se necesitan suplir de manera rápida y eficaz por parte de la Empresa Servicios Temporales JIRO S.A.

Durante el proceso de la pasantía, se asignó y desarrollo las funciones inherentes al proceso de selección de los diferentes cargos requeridos por las empresas clientes, realizándose de la siguiente manera:

#### FASE 1

1. Publicar la vacante con toda la información del perfil solicitado por medio de la página web contrabajo.
2. Preseleccionar los posibles candidatos teniendo en cuenta el perfil solicitado.
3. Realizar comprobación de problemas judiciales, legales, libreta militar y comparendos.
4. Llamar a los posibles aspirantes e indagar la experiencia laboral y profesión para iniciar proceso de selección especificando hora y lugar de la entrevista.
5. Enviar pruebas psicotécnicas y por competencia de los diferentes cargos al correo electrónico de los aspirantes cuando viven en otra ciudad.

6. Realizar a los candidatos entrevista previa a la selección requerida por la empresa.
7. Aplicar pruebas psicotécnicas: Valanty, Wartegg, Test bajo la lluvia, Prueba 180, Prueba 360, Prueba de Excel, Prueba Ofimatica, Prueba IPV, Prueba de diseño, utilizadas en JIRO S.A para las empresas clientes acompañadas del formato información del candidato y formatos de la empresa cliente específica.
8. Verificar referencias laborales usando un formato establecido por la empresa.
9. Calificar pruebas psicotécnicas mediante software y los manuales correspondientes.
10. Realizar el informe de selección con la información recolectada por medio de la entrevista, formatos y pruebas psicotécnicas.

### **Estrategias para la evaluación de impacto:**

En el transcurso de la pasantía, se utilizarán determinados formatos los cuales tienen el objetivo de brindar soporte a los procesos que se van a realizar en el área de selección:

- Lista de chequeo expediente laboral: Contiene el listado de todos los formatos utilizados para las empresas clientes en el proceso de selección de JIRO S.A
- Matricula del trabajador: Contiene información del candidato, datos laborales con la información del contrato, información del grupo familiar para afiliarse a EPS Y la caja de compensación.
- Certificado de inducción: Soporte de información del manual de inducción, consulta de nómina y certificados laborales realizada al candidato por JIRO S.A antes de la vinculación a la empresa cliente.
- Autorizaciones: contiene la aprobación del candidato para consultar los datos e información personal con fines laborales y para acceder a la información relacionada con el estado de salud, solicitar copia de la historia clínica, ocupacional.



- Información del candidato: Contiene datos básicos del candidato, información académica, información familiar, información laboral.
- Verificación de referencia laboral: Contiene los datos generales del candidato, recolección de las referencias laborales con información precisa para verificar la información suministrada por el candidato.
- Evaluación de la aptitud para el cargo (informe de selección): Contiene datos generales del candidato e información del contrato, concepto general del candidato en donde se relacionan los elementos observados durante el proceso de selección valorando los aspectos más importantes del candidato.
- Constancia entrega de dotación: Hace constar la entrega de dotación de calzado y vestido de labor.

## **POBLACIÓN**

La Empresa Servicios Temporales JIRO S.A. seccional Bucaramanga está constituida por **3** trabajadoras, distribuida por los siguientes cargos:

Tabla 1

*Cargos JIRO S.A, seccional Bucaramanga*

<b>CARGOS JIRO S.A SECCIONAL BUCARAMANGA</b>
--

COORDINADORA DE PROCESOS
AUXILIAR DE SELECCIÓN
AUXILIAR DE CONTRATACIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar el trabajo realizado durante el desarrollo de la Pasantía en la empresa JIRO S.A ; Empresa de Servicios Temporales con 40 años en el mercado, dedicada a suministrar el personal idóneo que solicitan las empresas clientes. El trabajo es realizado en su totalidad en la oficina seccional Bucaramanga, desde el 08 de mayo de 2018, cumpliendo lo estipulado en el plan de trabajo, cumpliendo la jornada laboral de 8 horas diarias de lunes a viernes, completando un total de 40 horas trabajadas durante una semana; de esta manera cumpliendo los requerimientos exigidos para el desarrollo de la pasantía. Del mismo modo, durante el trimestre se realizaron diversas actividades propias del proceso de selección, con el fin de realizar correctamente el trabajo que se desarrolla en la oficina.

### **Procedimiento**

#### **Reclutamiento**

Asimismo, durante el trimestre se realizó el proceso de búsqueda y recolección de candidatos que cumplan con el perfil de las vacantes solicitadas por las empresas clientes, utilizando la forma externa de selección. Para cumplir con tal objetivo, fue necesario implementar la estrategia de reclutamiento interno, donde fue preciso utilizar la página web “Computrabajo”; por otro lado para el reclutamiento externo, fue requerido publicar un anuncio clasificado en periódico local. En la siguiente gráfica se muestra las vacantes requeridas por las empresas clientes de JIRO S.A por medio de la página web computrabajo:

Tabla 2

*Vacantes requeridas por las empresas clientes de JIRO S.A.*

VACANTE	CIUDAD	FRECUENCIA
Auxiliar bodega	Bucaramanga	1
Mercaderista	Bucaramanga	5
Asesor diseño	Pitalito	1
Administrador punto venta	Florencia	1
Operario maquina	Pereira	5
Operario maquina	Sogamoso	3
Operario maquina	Caquetá	1
Auxiliar activos fijos	Girón	2
Operario maquina	Bucaramanga	2
Supervisor bodega	Barrancabermeja	1
auxiliar tesorería y ventas supernumerario	Ibagué	3
Auxiliar transporte	Bucaramanga	4
Auxiliar transporte	Tunja	2

Auxiliar información	Bucaramanga	9
Auxiliar desarrollo	Bucaramanga	4
Asesor diseño	Pitalito	1
Asesor diseño	Ibagué	6
Auxiliar transporte	Pereira	2
Auxiliar cartera	Bucaramanga	2
Asesor diseño	Tunja	5
Auxiliar logístico	Bucaramanga	11
Administrador	Pereira	2
Administrador supernumerario	Ibagué	4
Domiciliario	Bucaramanga	5
Mercaderista	Bucaramanga	1
Administrador punto de venta	Manizales	2
Oficios varios	Bucaramanga	7
Montacarguista	Bucaramanga	5
Asesor vendedor mostrador	Bucaramanga	2
Asesor vendedor mostrador	Sogamoso	3
Asesor vendedor Mostrador	Piedecuesta	3
Asesor vendedor mostrador	Yopal	1
Operario maquina	Barranca	2
Operario Maquina	Ibagué	3
Técnico refrigeración	Bucaramanga	1
Asesor diseño	Bucaramanga	3
Representante de ventas	Bucaramanga	7
Practicante mercadeo y ventas	Barranca	4
Vendedor mostrador	Tunja	2

Encuestador	Tunja	3
Asesor diseño	Caucasia	4
Vendedor mostrador	Cúcuta	2
Asesor diseño	Cúcuta	2
Impulsadora	Bucaramanga	1
Asistente de venta externa	Armenia	7
Auxiliar bodega	Cartago	2
Asesor diseño	Yopal	2
Asesor diseño	Girón	2
Conductores	Bucaramanga	15
Capacitador	Ibagué	2

---

Nota: La tabla 2 manifiesta la frecuencia de los requerimientos realizados durante el desarrollo de la pasantía para las empresas clientes de la Empresa Servicios Temporales JIRO S.A.

### **Recepción hojas de vida**

Como primer paso se recolectan las hojas de vida con los perfiles requeridos por las empresas clientes, en segundo lugar se les contacta a los posibles candidatos e indaga sobre la experiencia laboral, lugares de empleo anteriores y periodo del empleo. Si tiene el perfil se brinda la información de la fecha, hora y lugar de la entrevista.



**Grafico n 1. Recepción hojas de vida.**

El grafico 1 muestra el seguimiento de las vacantes, hojas de vida revisadas y llamadas efectuadas a los posibles candidatos durante el periodo de la pasantía, donde se encuentra que el porcentaje más alto de la muestra es de un 49% y se encuentra en el las hojas de vida consideradas para realizar el proceso y el porcentaje más bajo de la muestra es de un 10% y se encuentra el número de las vacantes o requerimiento procesado.

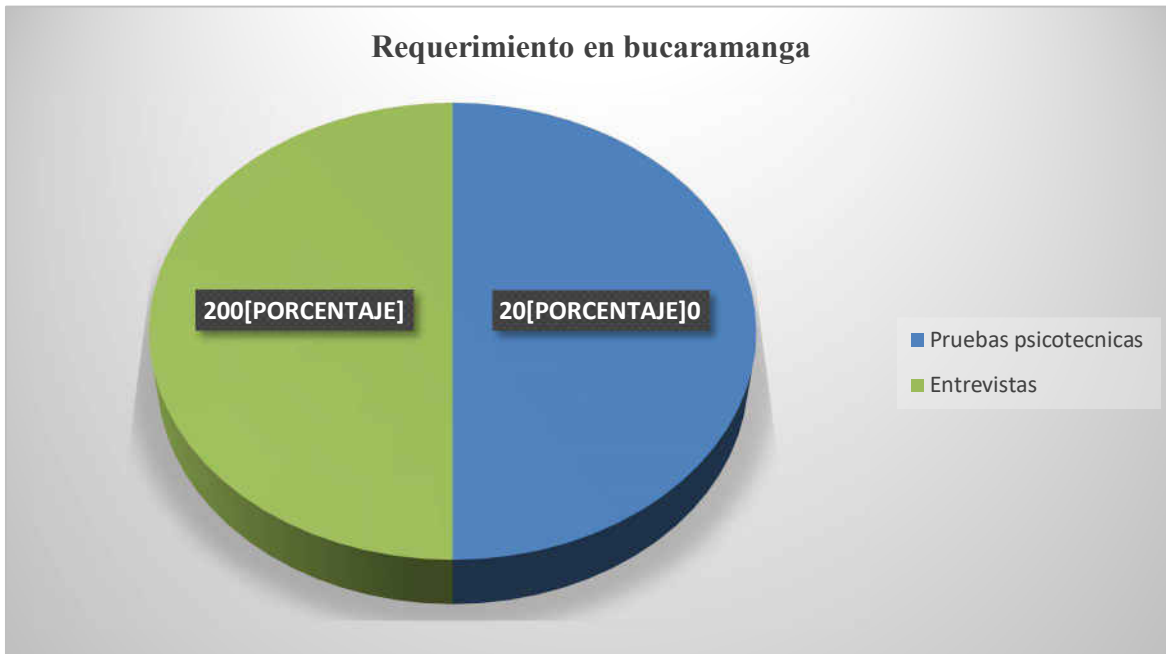
### **Evaluación**

Cuando las vacantes son requeridas en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, la coordinadora de procesos da la información de la empresa cliente, salario, horario y funciones del cargo e indaga sobre el lugar de residencia, edad, hijos, experiencia laboral, funciones y periodo laborado. Después parte de mis funciones es explicar los

formatos requeridos por las empresas y aplicar las pruebas psicotécnicas: Wartegg, Valanti y Test bajo la lluvia; después se realiza de manera individual una entrevista abierta.

En esta última se indaga sobre la experiencia laboral, fortalezas, aspectos a mejorar, gastos mensuales, actividades que realiza durante el tiempo libre y las metas a corto, mediano y largo plazo.

Cuando la vacante requerida por un cliente específico solicitada en otra ciudad la auxiliar de selección efectúa la entrevista a través del medio de comunicación video llamada WhatsApp y el sitio web Skype, después realiza la entrevista previa a la selección se indaga si familiares han trabajado o estén trabajando actualmente en la empresa cliente, enfermedades patológicas, incapacidades, tatuajes, nivel académico, si tiene libreta militar y deudas superiores al salario mínimo, en continuidad se verifica los antecedentes judiciales en la Policía, Procuraduría, Simit, Contraloría, Libreta Militar y Runt según la vacante, si la entrevista previa a la selección y la verificación judicial es positiva se les envía a los candidatos los formatos de la empresa y las pruebas psicotécnicas según el cargo: Wartegg, Valanti, Teste bajo la lluvia, Evaluación 180 grados y Evaluación 360 grados y pruebas de competencias según el cargo: ofimática, Ipv, prueba de diseño, prueba DISC y prueba de contabilidad. Por último se realiza la recolección y calificación de las pruebas psicotécnicas aplicadas a los candidatos.



**Gráfico n 2. Requerimiento en Bucaramanga**

El gráfico 2 muestra el seguimiento de pruebas psicotécnicas aplicadas y entrevistas realizadas durante el periodo de la pasantía de las vacantes requeridas en la ciudad de Bucaramanga. Donde se evidencia que las pruebas aplicadas y entrevistas realizadas a los posibles candidatos muestran valores iguales.



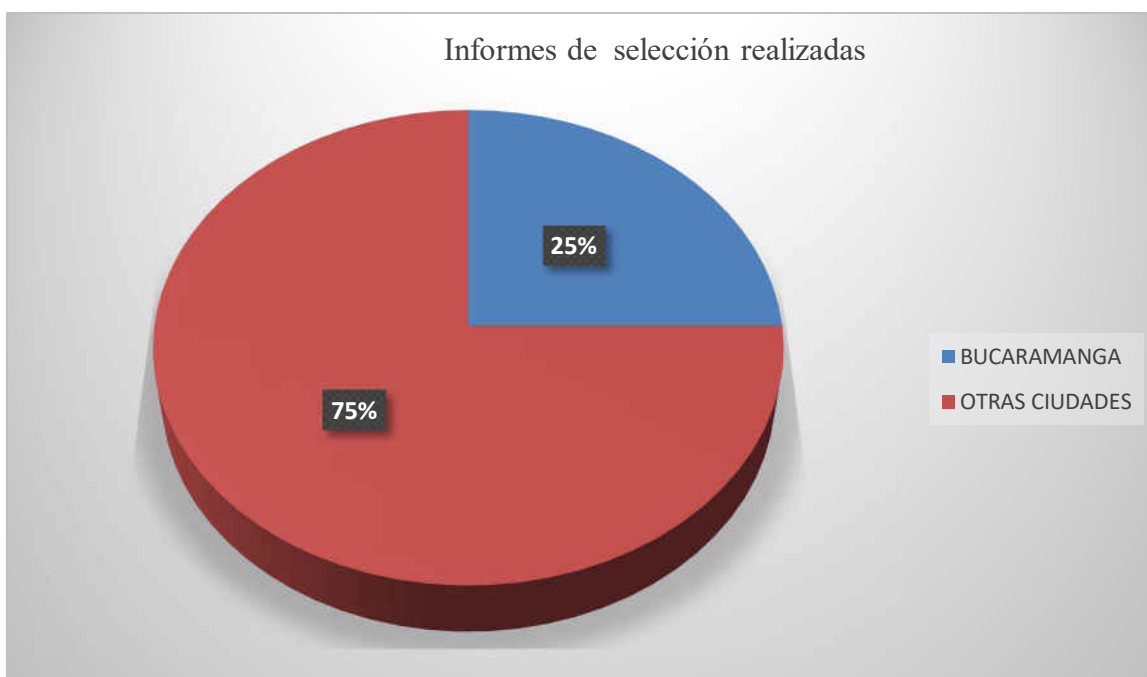


**Grafico n 3 Requerimientos en otras ciudades**

El grafico 3 muestra la cantidad de entrevistas de información previa, pruebas psicotécnicas, verificación judicial y pruebas según el cargo realizadas y enviadas a los candidatos de las diferentes ciudades, donde se encuentra que el porcentaje más pruebas según el cargo enviadas los candidatos que realizaron procesos y el porcentaje más bajo de la muestra es de un 21% y se encuentra en las pruebas psicotécnicas enviadas a los aspirantes.

## Informe de selección

Se realiza el informe de selección con la información recolectada durante la entrevista y la calificación de las pruebas psicotécnicas, en primera instancia se inicia con la presentación del candidato, núcleo familiar, experiencia laboral, estudios realizados, comportamiento e interpretación de las pruebas aplicadas de manera detallada.



### Grafico n 4 Informes de selección realizados.

El grafico 4 muestra el porcentaje de informes realizados a los candidatos contratados para las vacantes requerida en Bucaramanga y candidatos por contratar para las vacantes en otras ciudades, donde se encuentra que el porcentaje más alto de la muestra es de un 75 % y se encuentra los informes de selección realizados a los posibles candidatos que cumplen con el perfil para ser entrevistados por las empresas clientes ubicados en otras ciudades y el

porcentaje más bajo de la muestra es de un 25% y se encuentra en los informes realizados a los candidatos contratados por las empresas ubicadas en Bucaramanga.

Durante el trimestre se ha apoyado en el proceso de selección a la empresa servicios temporales JIRO S.A realizando de manera satisfactoria las actividades propuestas en el plan de trabajo: Postular vacante requerida por la empresa cliente, recolectar hojas de vida según el cargo, realizar llamadas para citar a entrevista, realizar entrevista a los candidatos, verificar antecedentes judiciales, enviar pruebas psicotécnicas y de competencias, calificar pruebas psicotécnicas, realizar verificación de referencias laborales y realizar informe de selección personal.

Dentro de este proceso se realizó un procedimiento de selección detallado para cliente específico, enviando al correo electrónico los siguientes puntos del proceso de selección

1. Entrevista gestión humana
2. Información previa a la selección
3. Informe de selección
4. Consentimiento informado
5. Hoja de vida
6. Certificado policía
7. Certificado procuraduría
8. Certificado contraloría

Durante el proceso de la pasantía realice 60 procesos para enviar a la empresa cliente de La Empresa Servicios Temporales JIRO S.A antes de aprobar y agendar entrevistas con los candidatos preseleccionados.

## DISCUSIÓN

Para Alles (2009), “los procedimientos de selección tienen como objetivo evaluar las características y circunstancias de los candidatos a un puesto de trabajo para elegir, entre una multitud, a la persona que más se adapte al perfil profesional que necesita la empresa para cubrir dicho puesto” y dicho objetivo para Porras (2016), es la constante referencia, que propone una identidad al psicólogo en el área industrial y de trabajo en nuestro país” (Colombia), contribuyendo así a dar respuesta dos importantes preguntas: ¿Quién es la mejor persona para ocupar un cargo? Y ¿En qué debe estar capacitado éste trabajador para desempeñarse de manera adecuada?; Ante éstas preguntas relacionadas por el autor, es importante, en un primer momento elaborar el perfil, que para Nader y Nosetto (2015)

En términos generales la palabra perfil se usa para designar aquellos rasgos particulares que caracterizan a una persona, y hacen que sea la indicada para cubrir una determinada posición en comparación a otra. Dentro de la información necesaria a recolectar de un perfil, encontraremos datos objetivos como estudios o conocimientos especiales que se requieren para determinado puesto, experiencia laboral previa, edad y, por otro lado, lo que resulta más complejo y a la vez determinante del perfil, como ser las competencias.

Ante el conocimiento del perfil requerido, en el proceso de la pasantía se seleccionó diferentes métodos para realizar el reclutamiento acorde a la complejidad del mismo, denotando a su vez, la importancia de la idoneidad del personal a seleccionar para cada cargo solicitado por las empresas clientes de Jiros S.A, realizando un proceso completo, siendo posible entonces seleccionar las hojas de vida de acuerdo a la búsqueda realizada. Así mismo, es importante realizar un diagnóstico completo, reforzado por instrumento psicométricos o psicotécnicos, tal cual lo manifiestan Nader y Nosetto (2015) “resulta necesario poder tomar distintas pruebas, ya que permiten realizar un análisis de recurrencias y convergencias, lo cual otorga mayor confiabilidad a las hipótesis

diagnósticas”, por tanto se llevó a cabo la evaluación individual del personal, ejecutada desde la aplicación de instrumentos validados, que permiten tener una predicción del posible comportamiento en el ámbito de trabajo.

## CONCLUSIONES

Para Arellano (2015),

Es necesario e indispensable ofrecer un servicio de calidad de acuerdo, con esto se deriva la exigencia de realizar un procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción que cumpla con el mismo propósito (...) Es evidente que una empresa dedicada a ofrecer servicios, pida excelencia en el trabajo del psicólogo mediante un correcto uso del proceso de reclutamiento, selección e inducción.

En el transcurso de la pasantía se denotó esta necesidad, siendo necesario la presencia de un profesional en formación, brindado apoyo el proceso de selección de personal, quien posee la pericia para realizar un adecuado proceso.

Por otra parte, en la ejecución de la selección del personal, se encontró la importancia de contar como aliadas a las diferentes herramientas tecnológicas, que permiten tanto el reclutamiento en reducidos tiempos, así como la evaluación del personal a seleccionar, tal como lo manifiestan, Villamil (2013) “mientras las empresas no vean la tecnología como un instrumento para ser competitivos serán incapaces de apreciar los beneficios que conlleva la elaboración de nuevos sistemas de información”.

## REFERENCIAS

- Arana, J., Meilán, J. y Pérez, E. (2006). El concepto de psicología. Entre la diversidad conceptual y la conveniencia de unificación. Apreciaciones desde la epistemología. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8 (1), 111-142.
- Atalaya, M. (2001). Nuevos Enfoques en Selección de Personal. *Revista de Investigación en Psicología*, 4 (2), 132-144.
- Arocha, M. (s.f). El Informe de Selección. *PsicoConsult*. Tomado de <http://www.psycoconsult.com/getattachment/ea656115-837f-4a35-b23d->
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento y selección de personal: viejo y nuevo rol del psicólogo. *Universidad de Barcelona*, 4 (1), 91-122.
- Cancinos, A. (2015). *Selección de Personal y Desempeño Laboral* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México, McGrawHill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGrawHill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill
- Enciso, E. y Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, (11), 5-22.

- Fernández Trespalacios, J. (1987). *Introducción a la psicología*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED): Madrid.
- Gómez, M. (2015). Sobre la Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7 (1), 131-153.
- González, M. (2015). *Selección de personal*. México: Alfaomega Grupo editor
- Hernández, B. (2012). La selección del personal, Algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre Económico*, 15 (31), 173-186.
- López, J. (2010). La Selección de Personal basada en competencias y su relación con la Eficacia Organizacional. *Perspectivas*, (26), 129-152.
- Maldonado, R. (2013). *Entrevista Laboral y Selección de Personal* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Tlalnepantla, México, Tercer Milenio.
- Morris, C. y Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. México, Pearson Educación.
- Nader, J. y Nosetto, P. (2015). *El Examen Psicotécnico en el proceso de Selección* (Tesis de Pregrado en Licenciatura). Fundación UADE, Arganentina.
- Porras, N. (2016). Aproximación Histórica a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología*, 50 (3), 317-330.
- Peña, S. (2005). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. *Innovaciones de Negocios*, 2 (1), 121-144.
- Prieto, J. (1995). *Introducción a la psicología. Conceptos y esquemas*. Madrid España, Ramón Areces.

Riboldi, M. (2013). *El Rol del Psicólogo en el ámbito laboral* (Tesis de pregrado en Psicología). Universidad Empresarial Siglo 21, Argentina.

Richino, S. (2000). *Selección de personal*. Buenos aires Argentina, Paidós.

Rojas, D. (2015). *Estructura de perfiles de cargo en las empresas con certificación CMMI-5 de la Industria de Software en Colombia* (Tesis Maestría en Administración). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá Colombia

Ting-Ding, J. y Déniz, M. (2007). La selección de personal como un proceso ético y eficiente. El caso de la entrevista de personal. *Conocimiento Innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3555-3571.

Vanegas, J. (2016). *Análisis de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las IPS de Villavicencio* (Trabajo de Pregrado). Universidad de los Llanos. Villavicencio Colombia

Vallejo, J. (1996). *El proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos*. Universidad Autónoma de Nuevo León. San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGrawHill

Arellano, M. (2015). *El rol del psicólogo en el proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal operativo en una empresa de telecomunicaciones* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de México, México.

Villamil, L. (2013). *Modelo de Optimización del Proceso de Selección en PYMES de Servicio Temporal* (Tesis de Pregrado). Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá Colombia.