

PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN
CORPORATIVA DEL PERSONAL CONTRATADO DESDE LA OUTSORSING
NEXA BPO PARA LAS ENTIDADES DEL GRUPO AVAL.



Lina María Antivar Granados

000292732

Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2020

PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN
CORPORATIVA DEL PERSONAL CONTRATADO DESDE LA OUTSORSING
NEXA BPO PARA LAS ENTIDADES DEL GRUPO AVAL.



Lina María Antivar Granados

000292732

Trabajo de Grado

En modalidad de pasantía para optar por el título de Psicóloga.

Director del proyecto

Ps. Diana Lyzeth Carreño Arango

Docente

Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2020

AGRADECIMIENTOS

Diría que pensar y escoger en un apartado tan pequeño las personas que estuvieron a mi lado, me hace recordar un sin mar de aventuras y vivencias en la universidad y en mi vida personal. Pero no podría hablar sin antes mencionar que Dios ha sido el mayor autor de esta historia, de mi historia, porque fue quien puso en el momento adecuado y a las personas adecuadas en los momentos más oportunos. Dios fue el que supo dirigir mi tren de la vida hasta este viaje que finalizara pronto y es él que hizo de este sueño un viaje hecho realidad.

Las personas más importantes quienes han sido mi motor y mi energía constante para esforzarme, luchar, alcanzar todo aquello que me proponga y sentirme orgullosa de mí misma es mi madre Martha Lucia Granados y padre Edgar Antivar, quienes son los que me motivo a no decaerme por situaciones negativas que puedan pasar, y me apoyo para cumplir mi sueño y ser siempre una mejor persona, y es gracias a ella que este sueño hoy se está cumpliendo. Porque me colaboraron y fueron un apoyo durante toda mi carrera profesional.

A mis hermanos Marilyn y Julián quienes son un ejemplo a seguir, porque desde pequeña soñé ser un poco como ellos y siento lo soy, porque fueron y son una parte especial de mi vida y de este proceso, porque me incentivaron a alcanzar todo con esfuerzo y amor por las cosas.

A mis amigas/os, novio y suegros quienes me acompañaron por mucho tiempo en situaciones estresante de mi vida personal y profesional, porque estuvieron a mi lado en las buenas y malas, escuchándome, dándome consejos y motivándome a que nunca decaiga, sino a ser fuerte y seguir siempre hacia adelante.

Y claro no puedo dejar atrás a mis docentes quienes hicieron parte este gran logro, de este gran viaje, fueron los que llenaron mi vida, de todos ellos aprendí lo mejor y dieron luz en mi Tabula rasa, escribieron líneas de gran conocimiento en mi vida personal y profesional que nunca olvidare.

Agradezco a Dios también por darme un angelito llamado Evaluna que hoy desde el cielo me protege y me cuida, al mirar al cielo pienso y quiero que ella se sienta orgullosa, que por más de que no está, ella es sin duda la que me hace dar más de mí en los momentos que siento rendirme. A ella le dedico lo que tanto soñé, que una vez pensé festejar a su lado a ella mi ángel guardián. A mi Evita sin duda le dedico este nuestro logro.

Y por último a mi supervisora Diana Lyzeth Carreño Arango quien fue la persona que me tuvo paciencia, me corrigió, incentivó, motivó y guio durante este proceso que esta por culminar que fue un ejemplo durante 6 meses difíciles, pero con su ayuda y orientación lo hizo más sencillo.

A todos ustedes les dedico este gran paso y logro de mi vida, les agradezco por haber contribuido con este largo viaje de 5 años. Que hoy este tren agradece por haberse subido y por haberlo tomado junto a mí durante este tiempo. A todos les doy gracias y les deseo muchas bendiciones.

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|----------------------------------|----|
| 1. | RESUMEN | 6 |
| 2. | INTRODUCCIÓN | 8 |
| 3. | JUSTIFICACIÓN | 10 |
| | Planteamiento del problema | 11 |
| 4. | OBJETIVOS | 13 |
| | Objetivo General..... | 13 |
| | Objetivos Específicos | 13 |
| 5. | MARCO CONCEPTUAL | 14 |
| 6. | METODOLOGÍA..... | 21 |
| 3. | Procedimiento | 23 |
| 7. | RESULTADOS | 28 |
| 8. | DISCUSIÓN | 34 |
| 9. | RECOMENDACIONES | 39 |
| 10. | CONCLUSIONES | 40 |
| 11. | REFERENCIAS | 41 |
| 12. | ANEXOS | 46 |

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN CORPORATIVA DEL PERSONAL CONTRATADO DESDE LA OUTSORSING NEXA BPO PARA LAS ENTIDADES DEL GRUPO AVAL.

AUTOR(ES): Lina María Antivar Granados

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Diana Lyzeth Carreño Arango

RESUMEN

El presente proyecto pertenece al área de la psicología organizacional, direccionado a brindar apoyo al área de talento humano, es por tal motivo que se observó la necesidad de tener información relevante, organizada y pertinente de las personas que iban ingresando por lo que se llevó a cabo la creación de una base de Excel donde recopila información personal del colaborador que ha va a realizar y ha realizado la inducción corporativa según sus dos modalidades virtual (ciudades intermedias) y/o presencial (Bucaramanga), El proyecto se desarrolló en la entidad Nexa Bpo, ubicada en cabecera del llano de Bucaramanga, la entidad presta servicios de Outsorsing para los bancos del Grupo Aval. Durante este tiempo laborado se cumplió con los objetivos planteados en el proyecto brindando desde el apoyo en los procesos de selección, como en la capacitación prestada a los nuevos colaboradores sobre temas relacionados con las políticas, normas y reglas de Nexa Bpo. Por aparte se implementó dicha base de Excel con el propósito de ser utilizado para futuros proyectos e investigaciones que requieran realizar futuros compañeros. Concluyendo se observó el beneficio que adquiere una entidad al contratar personal con conocimientos en el área de talento humano, ya que este profesional cumple un rol fundamental dentro de una organización

PALABRAS CLAVE:

Outsorsing Nexa Bpo, psicología organizacional, reclutamiento, selección e inducción corporativa

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: MASSIVE PROCESSES OF RECRUITMENT, SELECTION AND CORPORATE INDUCTION OF THE CONTRACTED PERSONNEL FROM THE OUTSORSING NEXA BPO FOR THE ENTITIES OF THE GUARANTEE GROUP.

AUTHOR(S): Lina María Antivar Granados

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Diana Lyzeth Carreño Arango

ABSTRACT

This project belongs to the area of organizational psychology, aimed at providing support to the area of human talent, it is for this reason that the need to have relevant, organized and pertinent information of the people who were entering was observed, so it was carried out the creation of an Excel database where it collects personal information of the collaborator who is going to carry out and has carried out the corporate induction according to its two modalities virtual (intermediate cities) and/ or face-to-face (Bucaramanga), The project was developed in the Nexa entity Bpo, located at the head of the Bucaramanga plain, the entity provides Outsorsing services for Grupo Aval banks. During this time, the objectives set out in the project were met, providing support in the selection processes, such as in the training provided to new collaborators on topics related to Nexa Bpo policies, norms and rules. Separately, this Excel base was implemented in order to be used for future projects and research that require future colleagues. Concluding, the benefit of an entity when hiring personnel with knowledge in the area of human talent was observed, since this professional play a fundamental role within an organization.

KEYWORDS:

Nexa Bpo outsourcing, organizational psychology, recruitment, selection, and corporate induction

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

2. INTRODUCCIÓN

Siendo el mundo un lugar cambiante y más con la llegada de la industrialización a la sociedad, las empresas cada vez más se han vuelto más competitivos, ya que requieren mayor número de personal capacitado, con talento y que esté dispuesto a esforzarse en su lugar de trabajo. Ya que actualmente se viene postulando al hombre como principal sujeto, actor y beneficiario, por ende, la gestión de los trabajadores y la garantía de su bienestar llega a ser un aspecto clave para el crecimiento y el alcance de las metas que tiene cada trabajador (Acosta, 2008).

Es por eso que es fundamental que los colaboradores que van ingresar se familiaricen con la entidad, el cual permite que se adapte, y sienta que formar parte de la organización, por ende, este proceso se llama inducción corporativa. La cual se constituye como una parte importante donde el trabajador obtendrá información relevante, necesaria y pertinente de la entidad con la que inicia su proceso laboral.

Partiendo con que la inducción es un proceso fundamental se optó por el manejo de una herramienta tecnológica que pueda guardar la información adecuadamente de los colaboradores con respecto a la realización de la inducción, es por eso que afirman que la tecnología cumple un importante uso como Laudon y Laudon (2000), citado por Martínez y Prieto (2004) mencionan y es que “consideran que los sistemas de información son de gran utilidad para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control; también pueden ayudar a los a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear nuevas estrategias” (p.3)

Un sistema de información está conformado por 4 procesos los cuales son, la primera es la entrada de información en donde la entrada consta del proceso por el cual el sistema

tomas los datos que requiere para procesar la información, la segunda almacenamiento de la información, es la capacidad más importante que tiene una computadora, ya que tiene una propiedad de almacenar y recordar la información guardada en diversos archivos, la tercera procesamiento de la información, es la encargada de generar cálculos que se efectúan a partir de los datos almacenados y por ultimo salida de información consiste en sacar a información procesada anteriormente o la información guardada en archivos internos al exterior (Cohen y Asín, 2000)

Durante la realización del proyecto se brindó apoyo en todos los procesos de selección de la Outsorsing Nexa Bpo para los cargos requeridos por los bancos del grupo Aval. Adicionalmente se estableció el respectivo control de los colaboradores que ingresaban y debían realizar la inducción corporativa, dicho control se enfocó en establecer una base de datos, con el fin de proporcionarle a la entidad información organizada y relevante de los colaboradores que realizaban la inducción según sus dos modalidades virtual y presencial.

A continuación, se expone todo el desarrollo que sustenta el proyecto realizado durante 6 meses.

3. JUSTIFICACIÓN

El siguiente proyecto, se realiza con la importancia que representa en las organizaciones la labor de una pasante dentro del contexto organizacional, ya que permite brindar ayuda en los procesos que se manejen internamente. Es por eso que este proyecto demuestra el constante trabajo de un futuro profesional en el ámbito laboral.

El comportamiento de las personas en el área de las organizaciones, esta de alguna manera determinada por el psicólogo organizacional en que hacer de su rol, de sus tareas y funciones, ya que este se encarga de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su motivación, desarrollando y proponiendo para mejorar procedimientos de selección, capacitación, promoción y retención del personal, apoya el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre-máquina-organización (Chiavenato, 2005; citado por Orozco, et al, 2013)

Es por eso que se desarrollará una base de datos que mantenga de manera organizada la información de los colaboradores con respecto a la realización de las inducciones, ya sean virtuales y/o presenciales con el fin de tener también un consenso del personal que va ingresando y que ha hecho dicha capacitación. De tal manera que los diversos sistemas de información permiten tener una combinación de datos de forma que reúna y transforme la información en una organización

Por otra parte, se desarrolló un proceso de verificación de referencias laborales con el propósito de identificar el rendimiento que tuvieron los colaboradores en su proceso laboral anterior para determinar si ese comportamiento se adecua con el perfil del cargo también. Esto se realiza mediante un formato de verificación de referencias con datos que brinde el jefe inmediato y el área de talento humano.

Para las verificaciones de referencias laborales, se realiza un proceso por medio de una llamada telefónica, en donde se pretende averiguar en las últimas tres empresas en las que el candidato ha laborado, solicitando datos estrictamente relacionados al comportamiento del candidato dentro de la empresa, se verifica el salario como también el crecimiento profesional y el motivo de salida del candidato (Cancinos, 2015). Esto permite tener en cuenta el punto de vista del jefe inmediato de un trabajador porque les brinda a otras entidades conocer el desempeño anterior y el modo en que las llevo a cabo durante su anterior estancia laboral.

Esto nos indica que, el futuro psicólogo puede desempeñar su cargo direccionado a muchas áreas de la organización, sea clima, motivación, comportamiento, entre otros es por eso, que como pasante en este contexto me permite que se mantenga el interés en la actualización de los temas más importantes en el ámbito organizacional, como desarrollar nuevas estrategias de reclutamiento y de almacenar información relevante para una entidad. Integrar de manera positiva a los colaboradores que van ingresando mediante la realización de inducciones didácticas, con el fin de que la información sea más amena y ayudando al trabajador que tenga una buena estancia en la entidad brindándoles los servicios que ofrece el área de talento humano.

Planteamiento del problema

Se convirtió en objeto de investigación ¿De qué manera se encuentra consolidada la información de los procesos de selección y de las inducciones corporativas según sus modalidades virtual y presencial de los colaboradores contratados por Nexa BPO para los cargos existentes del grupo Aval?

Siendo Nexa BPO una Outsourcing de los bancos del grupo Aval, se tiene en cuenta los procesos masivos de selección que diariamente se llevan a cabo, es por eso que el

objetivo principal consta no solo de brindar el apoyo en dichos procesos que son importantes para la entidad, sino también en la inducción corporativa, la cual procede a ser un aspecto fundamental para los colaboradores y la entidad por lo cual se optó por establecer una herramienta donde se tuviera la información pertinente de los trabajadores en base a la realización de su inducción corporativa.

Es por eso, que se toma como recurso en este proyecto la utilización de una herramienta que cumpliera la función de base de datos, la cual permitiera a la entidad almacenar los datos de los colaboradores que han realizado la inducción corporativa, ya sea en la ciudad de Bucaramanga y/o en otras ciudades según sus dos modalidades virtual y presencial.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Brindar un apoyo en los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal contratado por Nexa Bpo para laborar en los cargos ya existentes del grupo Aval.

Objetivos Específicos

Establecer un control de la inducción corporativa de los nuevos colaboradores que ingresan a Nexa Bpo según sus dos modalidades virtual y/o presencial; mediante la utilización de dos bases de datos, las del personal de Bucaramanga y de las ciudades intermedias.

Proporcionar a los nuevos colaboradores información relevante de la empresa Nexa Bpo, mediante la realización de la inducción corporativa modalidad presencial.

Identificar aspectos valorativos de los colaboradores que ingresan a Nexa Bpo, mediante la verificación de referencias laborales que han tenido anteriormente en sus lugares de trabajo.

5. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se abordarán los referentes conceptuales que sustentan el proyecto de pasantía, la cual está caracterizada en el apoyo constante de todo el proceso que con lleva selección de personal e inducción corporativa.

“La psicología organizacional se concibe como la especialización de las ciencias del comportamiento que opera de modo interdisciplinario con otras ciencias dedicadas al estudio del desempeño humano en el trabajo” (Malvezzi, 2000; citado por Quintero y Vargas, 2011, p. 20).

Para este momento, Quintero y Vargas (2011), afirma que:

La psicología organizacional se interesó especialmente en el estudio de factores biológicos que incidían en el comportamiento de los trabajadores en el ambiente laboral, tal como la fatiga que podría afectar de manera negativa el desempeño de los empleados y por consiguiente el flujo de producción, por otro lado, estaba el interés por la asignación de tareas que exigen habilidades particulares a los trabajadores, quienes en general se inclinan más por unas que por otras (p.22).

Siendo la psicología en área organizacional encargada de identificar el comportamiento de los trabajadores, evalúa aspectos como las competencias, en donde se encuentran dos perspectivas, la primera se trata de contar con trabajadores que tengan tales competencias y aumentarlas con capacitación. “La segunda perspectiva es la organizacional, que crea una estructura y una cultura que motivará a los trabajadores a desempeñarse eficazmente, les dará la información necesaria para hacer su trabajo y les proporcionará condiciones seguras y que propicien un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio” (Aamodt, 2010; citado por Gómez, 2015, p. 9).

La tecnología siendo una de las mayores herramientas permite ser utilizada para en el ámbito organizacional para evaluar las competencias y habilidades, pero también permite ser una estrategia de uso para acceder a población que puedan participar o acceder a ofertas laborales en diversas ciudades, es por eso que Saucedo, Quiroz y Velazco (2009) menciona que:

Las empresas se valen de diferentes medios para atraer candidatos adecuados sus necesidades, como bolsas de empleo en las cuales las empresas ofrecen diversos cargos, según la materia de conocimiento de los postulantes. Por lo mismo, es que un creciente número de personas, recurren a las mismas, para conseguir una fuente laboral. Decimos que son bolsas de trabajo más amplias, ya que cualquier persona puede acceder a sus ofertas. Lo único que se debe hacer, es ingresar el currículum de cada uno (p. 21)

Teniendo en cuenta que, las empresas requieren acceso a la población, buscan estrategias y canales comunicativos para obtener personal que vaya a cumplir con un perfil adecuado, es por eso que en las empresas es común recurrir a familiares, recomendados y, hasta agencias de colocación, asociaciones profesionales y laborales, bolsas de trabajo, internet y otras herramientas tecnológicas (García et al, 2016). Es por eso que con tantos cambios las empresas deben afrontar procesos de adaptación en donde los lleve a analizar y crear estrategias para recurrir a emplear cada vez más herramientas y a aprovechar las ventajas que suministran las tecnologías de la información y las comunicaciones (Aguilera y Riascos, 2011)

Por otra parte, gracias al trabajo de las áreas de talento humano y la actualización continua de buscar romper obstáculos, ha logrado ser parte fundamental de la función de atracción y reclutamiento del talento, así como menciona Saiz (2016) “las empresas ya

no publican sus ofertas de empleo en prensa, sino que, además, de recurrir a su web corporativa, se encargan de que la misma tenga difusión a través de portales de empleo o redes sociales” (p. 3). Esto con el fin de tener acceso a más población y ofrecer los cargos necesarios, rompiendo las distancias que se impondrán en la meta de reclutar candidatos de calidad, sin importar el sitio donde se encuentren. Mencionando esto las herramientas digitales permiten un canal unidireccional de comunicación en donde los candidatos pueden encontrar varias cantidades de información sobre las empresas, sobre las vacantes, así como el modo de postularse a las vacantes de cada entidad (Saiz 2016).

Por otra parte, dentro del proceso de reclutamiento se presentan unas etapas la primera es la planeación en donde consta de identificar cuáles son las tareas, las funciones y que tipo de desempeño y responsabilidad que vaya asumir el trabajador, la segunda se refiere al modo de reclutamiento, en que fuentes se van a utilizar para localizar y atraer al personal con potencial, la tercera es evaluar el candidato mediante el proceso de selección y por último la validación del proceso que ha realizado el trabajador con el fin de comprobar si su rendimiento fue positivo eficiente y eficaz en su ámbito laboral (Castaño, López y Prieto, 2011)

Estas 4 etapas permiten tener un proceso de selección del candidato, el cual puede cumplir con el perfil adecuado e incorporación más eficiente dentro de una organización es por eso que plantea Chiavenato (2000), citado por Naranjo (2012) que:

El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos. El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse de la siguiente forma específica: - Detección y análisis de necesidades de selección. Requerimiento - Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del

perfil - Definición del método de reclutamiento - Concertación de entrevistas -
Entrevistas + técnicas de selección - Elaboración de informes - Entrevista final
(p. 5).

Sin embargo para entrar más en contexto el proceso de selección cumple una función significativamente importante ya que, es la calidad del personal con que cuenta la empresa puesto los trabajadores son los que determinan la prosperidad de una entidad, es decir que la gente es el recurso más importante, más que una frase trillada, es una realidad que actualmente cobra mayor vigencia que nunca, ya que en la manos de las personas está el destino de las organizaciones quienes se han visto impulsadas o detenidas en su desarrollo en función a la calidad de su personal (Pisco, 2001).

Respecto al proceso de selección son muchos los pasos que se siguen dentro del proceso de selección, que abarcan desde la necesidad de cubrir una posición, ya sea por incremento o sustitución y/o retiro del empleado, pasando por el reclutamiento interno y externo. Es por eso que La selección de personal es una actividad propia del área de recursos humanos y en la cual participan otros niveles de la organización. Su objetivo es escoger al candidato más idóneo para un cargo específico, teniendo en cuenta su potencial y capacidad de adaptación (López, 2010)

En el momento que la persona es seleccionada se desarrolla al interior de algunas entidades ejercicio comerciales, con el fin de identificar los comportamientos que tienen los postulados, se evalúa ya sea de manera grupal o individual situaciones relacionadas con el área de experiencia de los presentes, este ejercicio constan de una serie de problemas a resolver en la vida práctica, en donde los postulados deben gestionar hasta llegar a tomar decisiones y acciones, para luego promover una discusión colectiva de las situaciones que cada trabajador optaría por realizar, para este ejercicio se requiere un

evaluador quien es el encargado de escoger en base a las decisiones, acciones y comportamientos al trabajador más indicado para el cargo (Alles, 2006, citado por Aillón, Parra y Prado, 2008) .

Dentro de los procesos de reclutamiento y de selección no se puede dejar de lado la importancia de las pruebas psicotécnicas, que cumplen una función significativa en el desarrollo de elegir una persona, es por eso que Malo (2008) afirma:

La medición en Psicología constituye una herramienta que le permite al psicólogo cuantificar características humanas y ser objetivo en los procesos de evaluación. Las pruebas hacen parte de un proceso general organizado para llegar a una impresión diagnóstica, pero no se pueden convertir en el único medio de información. Los resultados obtenidos en las pruebas deben estar acompañados de otras técnicas o herramientas que le permitan al psicólogo establecer relaciones y obtener finalmente una valoración general (p.1)

Siendo un reto para el profesional pasar de algo observado a algo que sea medible para sustentar un proyecto de investigación, debe acceder a herramientas que le permitan cuantificar datos y tener una respuesta numérica y sostenible, es por eso que, dentro del ámbito psicológico, podemos medir o crear herramientas gracias a la psicometría el cual pasa datos cualitativos a cuantitativos para serlo más razonable. Dicho esto, permite que las pruebas sea un uso accesible de aprendizaje necesario que se deba desarrollar constantemente ya que hay mucha relación lo cognitivo, comportamental, el aprendizaje, entre otras con la psicometría (Cortada, 2002).

Es por eso que, como menciona Ballesteros (2013) “la evaluación psicológica es aquella disciplina de la psicología científica que se ocupa de la exploración y análisis del comportamiento de un sujeto humano” (p.21). Lo anteriormente mencionado,

demuestra la importancia de las pruebas psicotécnicas en el ámbito psicológico porque se pueden medir el comportamiento de las personas que pueden ingresar en una organización por ejemplo demostrando si es apto y si cumple con una estabilidad cognitiva y funcional adecuada para un cargo en específico.

Por otro lado, para que en una organización los trabajadores alcancen los objetivos es necesario dejar de lado las grandes preocupaciones para llegar a la satisfacción de las personas en su escenario laboral. Las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su contrato. Igualmente es necesario mencionarles una inducción para adaptar y ajustar al nuevo empleado a la organización, con el fin de minimizar sus temores y ansiedades, y para ir generando rápidamente sentido de gratitud y pertenencia (Bermúdez, 2011).

Por consiguiente, la función que desempeñan los recursos humanos, indica en relación a la Inducción de Personal, que esta debe de realizarse posterior al reclutamiento y selección del personal, en donde cumplen la labor de brindar el conocimiento que necesitan, con el fin de desempeñar satisfactoriamente sus tareas, y obtener una recompensa. Y es allí donde el personal antiguo de la empresa le comunicara su experiencia. Es por eso que la inducción como la capacitación de permite al trabajador sentirse integrado y familiarizado con los aspectos de funcionalidad de la entidad a la que inicio labores (García, 2014).

No obstante la inducción no solo es un sistema, por lo que Castaño (2012) afirma que es un conjunto de elementos que interactúan de manera constante para el logro de un mismo fin, podemos considerar la inducción de personal como el elemento y la técnica más importante de desarrollo a nivel personal y laboral del empleado, por lo que al ser

aplicada correctamente, traerá beneficios sobre la ejecución operativa y cambios en el comportamiento del desempeño laboral del trabajador para alcanzar los fines perseguidos y/u objetivos trazados por el individuo y por la entidad.

De tal modo que la inducción es uno de los pasos fundamentales a la hora de que un trabajador inicie su proceso laboral, ya que esto permite que el empleado construya conocimiento y se sienta parte de una entidad que le brindará beneficios para crecer como persona y empleado, es por tal motivo que Mendoza (2013) menciona que toda la información de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y el desarrollo del cargo lo construirá partiendo de la perspectiva que vaya creando el trabajador de sí mismo y de la entidad para la que trabajará.

6. METODOLOGÍA

1. Participantes

El personal con quien se trabajó fue de 160 personas en donde la población se divide en 83 (**Ver tabla 1**) colaboradores que ingresaron y realizaron inducción modalidad presencial para la ciudad de Bucaramanga y 77 (**ver tabla 2**) colaboradores que ingresaron y se envió la debida inscripción a la plataforma para desarrollar la inducción modalidad virtual.

Esta población está distribuida en los bancos del grupo Aval, para los 83 colaboradores de Bucaramanga, se encuentra que:

Tabla 1. Colaboradores seleccionados y contratados en la ciudad de Bucaramanga.

| BANCOS DE GRUPO AVAL | PERSONAL CONTRATADA EN LAS CIUDAD DE BUCAMANGA |
|----------------------|--|
| Banco Occidente | 28 colaboradores |
| Banco Av villas | 35 colaboradores |
| Banco Popular | 9 colaboradores |
| Banco Bogotá: | 4 colaboradores |
| Talento humano | 7 colaboradores |
| Porvenir | 0 colaboradores |

Y para la población de las ciudades intermedias, los 77 colaboradores se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla2. Colaboradores seleccionados y contratados en las ciudades intermedias.

| BANCOS DE GRUPO AVAL | PERSONAL CONTRATADA EN LAS CIUDADES INTERMEDIAS |
|----------------------|---|
| Banco Occidente | 26 colaboradores |
| Banco Av villas | 12 colaboradores |

| | |
|----------------|------------------|
| Banco Popular | 33 colaboradores |
| Banco Bogotá: | 1 colaboradores |
| Talento humano | 0 colaboradores |
| Porvenir | 5 colaboradores |

2. Instrumentos

Se hizo uso de páginas como computrabajo, el empleo y redes sociales para poder realizar procesos de reclutamiento, una vez se evidenciaba que cumplía con el perfil del cargo se anexaba a una base de Excel los datos del colaborador para realizar una semientrevista, posteriormente se citaba al colaborador para realizar la entrevista donde se utilizó formatos como autorización de datos personales, como el habeas data, consulta cifin, preguntas bpo.

Luego se llevó acabo la utilización de dos tipos de pruebas, las cuales son la prueba ERI (Inventario de confiabilidad del empleado), es un instrumento creado para mejorar los procesos de selección de candidatos, cuyo desarrollo apoya la Gestión de Recursos Humanos en empresas y de esa forma identificar empleados valiosos, altamente productivos y confiables. Por lo tanto, la prueba Eri es un test de reducción de riesgos e integridad. Los resultados están diseñados para ayudar a reducir ausentismos, hurtos de empleados, rotación laboral y accidentes relacionados con el trabajo (Vya Consulting, 2018, p.1), cuenta con un total de 81 preguntas relacionadas a evaluar factores como: Responsabilidad, servicio al cliente, madurez emocional, productividad, honestidad, compromiso laboral a largo plazo y seguridad de accidentes laborales.

Dentro del proceso de selección se lleva a cabo la utilización de la prueba Ccv que significa Coeficiente de Competencias para Vendedores. Mencionan Riffo, y Vergara (2006) que la prueba provee de un puntaje global basado en seis competencias como iniciativa, motivación por el logro, energía, fortaleza del ego, persuasión y confianza

en sí mismo, lo anteriormente es evaluado mediante 92 preguntas, el cual provee de un puntaje global expresado en percentiles, esto implica que el rango de puntajes va desde 1% a 99%, siendo el 1% el peor puntaje y 99% el mejor puntaje (p. 1)

Por último, se llevó a cabo la creación de una base de datos en Excel en la que se almacenaba información pertinente del personal que realizaba la inducción presencial y/o virtual de los colaboradores de la ciudad de Bucaramanga y de los colaboradores de otras ciudades. Esta base de datos permitió dividir la población de aquellos que realizaban la inducción presencial y otra virtual. Es así como menciona Hernández (2015) “hoy en día, es muy importante en todas las empresas establecer una gestión eficiente de la información que se dispone. La globalización mencionada tantas veces, hace que este tipo de factores sean fundamentales para una competencia asegurada” (p.1)

3. Procedimiento

Una vez llegaban los requerimientos de las vacantes que se necesitaran en Bucaramanga o en otras ciudades intermedias como Cúcuta, Tunja, Villavicencio, Duitama, entre otras, procedíamos a:

Describir la vacante en páginas webs: Se describían las vacantes en páginas webs como computrabajo, el empleo y redes sociales, con el fin de acceder a mayor población que pudiera cumplir con el perfil del cargo y que más gente pudiera ver las vacantes y postularse. Las vacantes que se ofrecían eran para desempeñar cargos sobre todo externos ya que se llevaban a cabo reclutamiento masivo de estos cargos con un 95% y el 5% para cargos administrativos los cuales estos eran poco solicitados.

Reclutamiento y selección: Una vez las personas se postulaban se procedía a anexar información personal de ellos como nombre, celular y correo electrónico, con el fin de

llamarlos y realizar una semientrevista, luego de que el trabajador respondía las anteriores preguntas, y cumplía con la experiencia y para el cargo, se procedía agendar una cita para la entrevista. Para la entrevista se le presentaba unos 3 y/o formatos dependiendo de la vacante a la que se postuló; es decir que, para el banco Occidente los formatos que se le brindan son habeas data, consulta cifin y preguntas bpo, pero por el contrario para cargos del banco Popular y banco Av villas se le brindaba habeas data, documento de consulta cifin, documento de central truth y preguntas bpo y adicionalmente el formato de las pruebas Eri y CCV. Al terminar el colaborador se calificaban las pruebas psicológicas y se procedía a realizar la respectiva entrevista laboral (**Ver anexo 1**)

Partiendo de estas dos pruebas seleccionadas permite llegar a uno de los pasos más importante para cualquier trabajador y es el proceso de selección, el cual permite indagar el perfil que se requiere para tener en cuenta el postulado evaluando sus ámbitos personal, cognitivo y laboral antes de ingresar a laborar. Conocer estos ámbitos permite reconocer como sería el proceso laboral de los trabajadores dentro de una organización, ya que, de esto, depende la forma en que estas personas trabajan e interactúan entre sí, influye significativamente en el éxito alcanzado y rentabilidad de la organización, ya que puede darle sentido los valores y actitudes propias del trabajador dentro del entorno de laboral (Camargo, 2014).

Ejercicio comercial: Si el colaborador pasaba los anteriores filtros se citaba nuevamente para realizar un ejercicio comercial con el supervisor del banco, ya sea para cargos de libranza o de tarjeta de crédito del banco respectivo al que se haya postulado. A los colaboradores se les brindaba un formato de ejercicio comercial el cual debían desarrollar y luego sustentar. Para este proceso quien determinaba la continuidad del colaborador dependía de la decisión del supervisor frente a lo observado en la actividad.

A los supervisores se les brindaba dos formatos uno de ellos es para calificar el ejercicio comercial y el otro formato de evaluación de candidato, una vez haya sido escogido por él se procedía a realizarlo dichos formatos para entregarlos al área de talento humano. Para esta actividad solo ingresaba los candidatos, el supervisor y la analista líder de selección. Terminado el ejercicio se reunían los presentes evaluadores y dialogaban sobre el proceso de cada candidato y se seleccionaba al mejor colaborador.

Contratación: Cuando el colaborador llega a este caso, claramente nos indica que ha quedado seleccionado y que está incorporándose a la entidad, es por eso que para este apartado se tuvo en cuenta los documentos mencionados en el proceso de reclutamiento y selección sobre todo en la parte de los reportes no llegaran a superar un monto de \$4 millones y en cuanto a multas de tránsito que no hayan superado el monto de \$1.500.000 y que tuviera exámenes médicos estables para cumplir con el cargo. Si la consulta salía favorable, se le procedía a solicitarle un listado de documentos como antecedentes, documento de procuraduría, entre otros, (**Ver anexo 2**) y se le mencionaba que en el correo personal llegaría la carta para abrir una cuenta de nómina con el banco Popular.

Inducción: Llegada esta fase, la cual viene haciendo parte del último proceso para el colaborador antes de iniciar funciones del cargo contratado. Todas las inducciones están programadas para realizarlas en la jornada de la mañana.

Para esta fase se realiza una presentación de diapositivas en las cuales se menciona acerca de la historia de la empresa, de las políticas y normas de seguridad a aplicar no solo en el interior del establecimiento sino en la parte externa en la cual es el lugar de trabajo. La presentación dura aproximadamente 1 hora en donde se lleva a cabo una socialización de manera dinámica para no hacerla agotadora para los colaboradores, una

vez se va terminando la presentación se les da una evaluación de conocimientos de la inducción vista (**Ver anexo 3**). Se les hace mención que esta inducción es netamente para conocer sobre la entidad con la que firmaron contrato y que tendrán una capacitación por parte del supervisor para conocer las normas, políticas y reglas establecidas por la entidad financiera correspondiente.

Esta fase se evalúa mediante un formato el cual permite identificar que la información brindada fue clara y concisa y que hay normas y reglas que cumplir al interior de la entidad. Finalizado este proceso la cual fue realizada de manera presencial se califican las evaluaciones y se envía el reporte de los datos del colaborador con la respectiva calificación y se envía al área de talento humano de la sede de Bogotá.

Por otra parte para cuando son procesos de contratación que se realizaron en otras ciudades, se envía a Bogotá un cuadro relacionado con el nombre, cedula, cargo, ciudad y atenea para que allí el área de talento humano lo inscriba en la plataforma virtual y pueda desarrollar la debida inducción modalidad virtual, la calificación es generada inmediatamente por la plataforma que maneja Bogotá y si son colaboradores del banco popular claramente se les menciona a los trabajadores que les llegara dos inducciones, una que netamente es de la entidad y la otra que es de riesgos no financieros.

Verificación de referencias laborales: Como requisito importante para conocer como fue el proceso de laboral anterior que tuvo el colaborador se lleva a cabo la realización de un formato de verificación de referencias laborales donde se indaga aspectos laborales que observaron los anteriores supervisores de los colaboradores durante el tiempo laboral que tuvieron allí. (**Ver anexo 4**)

Organización y envío de procesos: Para esta última fase se debía organizar todos los procesos de todos los colaboradores con los formatos mencionados anteriormente para

posteriormente enviarlo a Bogotá, por otra parte, en el área de talento humano tenía un formato para organizar adecuadamente todos los documentos (**ver anexos 5, 6 y 7**),

Durante la realización de este proyecto se llevaron a cabo actividades satélites como:

Salud y seguridad de los empleados por el Covid-19: Viendo la situación presentada en la actualizada por la pandemia, según la normativa mencionada por el presidente se logró establecer que se permitiría el ingreso de un mínimo de 50 personas a las instalaciones por seguridad el cual laborarían con la condición de llevar a cabo las normativas de seguridad implementadas por Nexa Bpo. Es por eso que esta normativa se lleva a cabo mediante un listado de ingreso para la sede de Bucaramanga (**Ver anexo 8**). Adicionalmente la entidad creó un protocolo de seguridad en donde el área de talento debía encargarse principalmente de verificar que todo se cumpliera desde el ingreso como la toma de temperatura y desinfección de zapatos, cascos y entre otros elementos que tenían los trabajadores, adicionalmente donde todos debían usar de manera constante al interior el uso fundamental del tapabocas y mantener la distancia apropiada de los 2 metros entre cada colaborador con el fin de impedir este virus a los trabajadores.

El área de talento humano como encargado de la seguridad de los empleados pasaba constantemente a revisar que todo se estuviera cumpliendo y si era así premiaba positivamente al colaborador por su buen comportamiento (**Ver anexo 9**).

Por otro lado, siendo Bucaramanga un de las sedes principales en Santander se llevó a cabo la creación de una lista de chequeo la cual se debía realizar diariamente en esta ciudad, como también en Tunja, Cúcuta y Villavicencio. Con el fin de conocer la situación que se esté presentando en dichas ciudades y si se está cumpliendo la debida seguridad.

7. RESULTADOS

En este apartado se consignan los resultados que sustenta el proyecto, a través de tablas comparativas entre las categorías propuestas (proceso de selección, inducción corporativa, relación a las ciudades y las modalidades de inducción) y cada análisis correspondiente que se evidenciara a continuación.

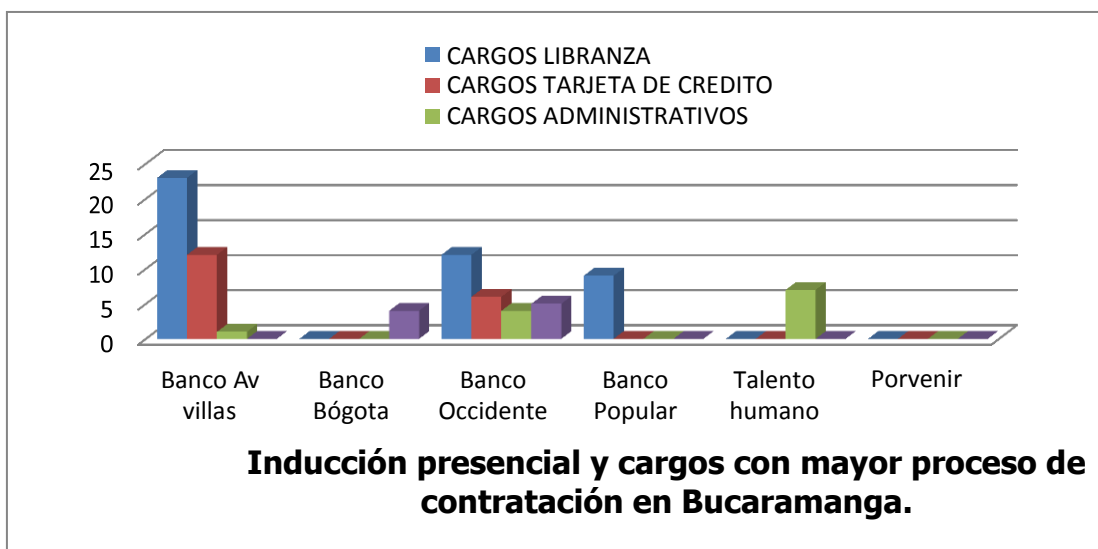
De acuerdo al objetivo general planteado, el cual consistía en brindar un apoyo en los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal contratado por Nexa Bpo para laborar en los cargos ya existentes del grupo Aval. Se puede observar en la tabla3, grafico 1 y 2 que:

Tabla 3. Personal seleccionado por la Outsourcing Nexa Bpo.

| PERSONAL SELECCIONADO | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| BANCOS DEL GRUPO AVAL | # TOTAL DE PERSONAS SELECCIONADAS |
| Banco Av villas | 47 |
| Banco Bogotá | 5 |
| Banco Occidente | 54 |
| Banco Popular | 42 |
| Talento humano | 7 |
| Porvenir | 5 |
| TOTAL | 160 |

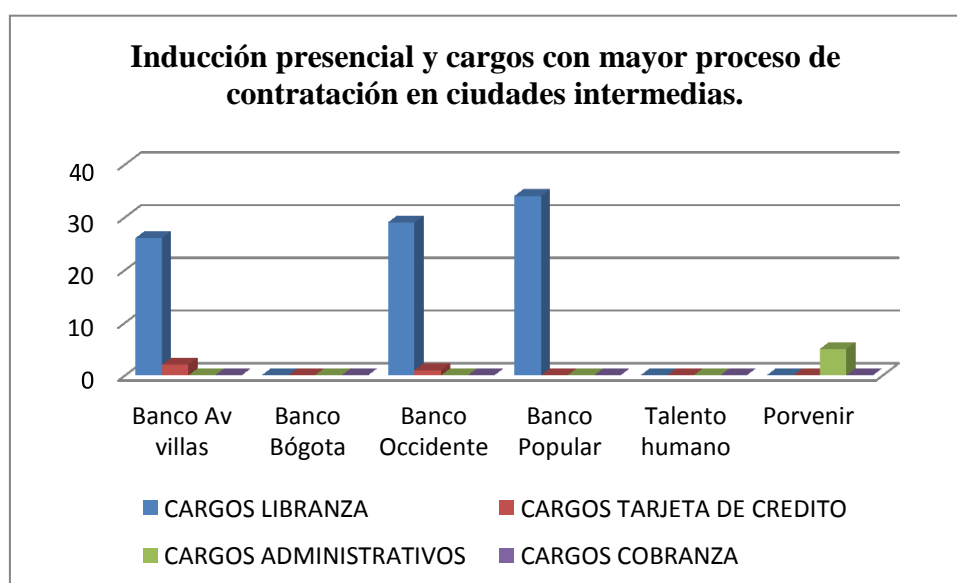
En la tabla 3. se evidencia que, las personas que fueron contratadas por Nexa Bpo para desempeñar cargos externos en los bancos del grupo aval, los colaboradores que ingresaron durante este periodo de 6 meses equivale a un total de 160 colaboradores, que además de eso 160 realizaron la respectiva inducción corporativa, sea para la población de Bucaramanga o de otras ciudades. Este resultado permite identificar que se dio cumplimiento en el objetivo general que consta de apoyar los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal contratado. Observar que se dio cumplimiento, ya que se llevó a cabo más de 100 personas descartadas para poder mencionar

que durante el mes de diciembre hasta junio del año 2020 se realizó procesos de reclutamiento y selección establecidos al interior de Nexa Bpo con un total de 160 colaboradores.



Grafica 1. Inducción corporativa modalidad presencial y cargos con mayor proceso de contratación en Bucaramanga.

La anterior tabla muestra que los colaboradores que ingresan a realizar la inducción son los colaboradores que se incorporan con el banco Av villas y realizar funciones como ejecutivo externo – libranza en la sede de Bucaramanga y por el contrario la población que menos se selecciono fue de cargos para porvenir.



Grafica 2. Inducción corporativa modalidad virtual y con mayores cargos contratados en ciudades intermedias

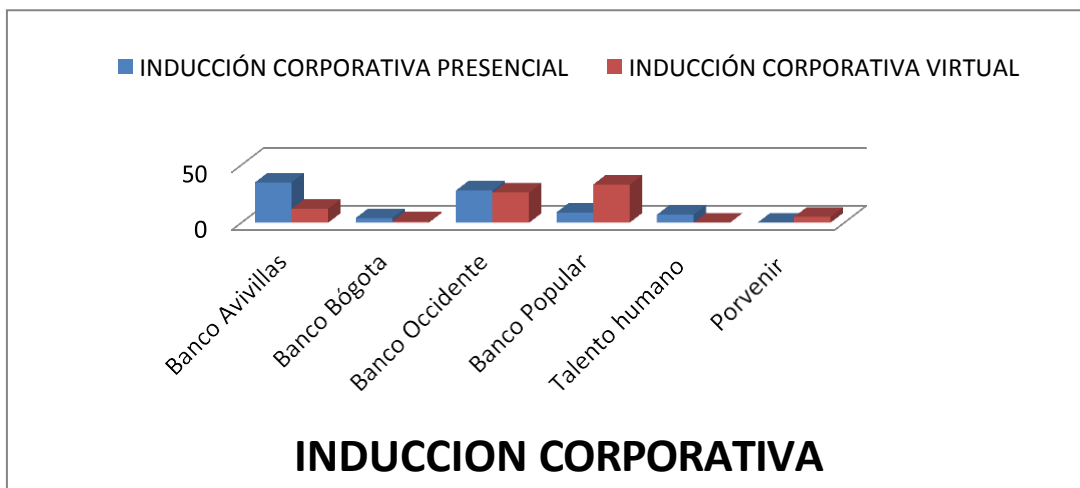
Se puede identificar en la tabla 4 que, en las ciudades intermedias, el proceso de inducción corporativa más realizado, fue por el banco Popular quienes desempeñan mayormente cargos de libranza, adicionalmente muestra que el segundo banco con procesos de inducción desarrollados fueron los del banco occidente, quien también desempeña mayormente cargos de libranza. Esto nos indica que en gran porcentaje el cargo que más realizo la inducción fue el de libranza en ciudades intermedias y que adicionalmente es un cargo con mayor necesidad de personal.

Por otra parte, en relación a uno de los objetivos planteados el cual es, establecer un control de la inducción corporativa de los nuevos colaboradores que ingresan a Nexa Bpo según sus dos modalidades virtual y/o presencial; mediante la utilización de dos bases de datos, las del personal de Bucaramanga y de las ciudades intermedias, se puede evidencia su debido cumplimiento en la tabla 4 y grafico 3 que observaran a continuación:

Tabla 4. Inducción desarrollada por las dos poblaciones, la ciudad de Bucaramanga y ciudades intermedias.

| POBLACIÓN DIVIDIDA ENTRE CIUDADES Y BANCOS DEL GRUPO AVAL | | | |
|---|-------------|----------------------|-------|
| BANCOS DEL GRUPO AVAL | BUCARAMANGA | CIUDADES INTERMEDIAS | TOTAL |
| Banco Av villas | 35 | 12 | 47 |
| Banco Bogotá | 4 | 1 | 5 |
| Banco Occidente | 28 | 26 | 54 |
| Banco Popular | 9 | 33 | 42 |
| Talento humano | 7 | 0 | 7 |
| Porvenir | 0 | 5 | 5 |
| TOTAL | 83 | 77 | 160 |

En la tabla 4 Se puede evidenciar la población con la que se trabajó durante los 6 meses, la población es dividida en dos, la primera en las ciudades intermedias y la segunda por la ciudad de Bucaramanga, con el fin de evidenciar los colaboradores que tuvieron mayor proceso de inducción, la cual fue la ciudad de Bucaramanga con un total de 83 personas que en la actualidad cumplen con funciones como asesores comerciales. Por lo tanto, en tabla 4, permite por otra parte demostrar el cumplimiento de como quedo dividida y consensuada la población que realizo la inducción.



Grafica 3. Diferencia entre inducciones según su modalidad Virtual y/o Presencial.

Según lo observado, en la gráfica 1, se encuentra una gran diferencia con la población que realiza inducción de manera virtual y/ presencial, ya que se evidencia que hay más procesos de selección en la sede de Bucaramanga, quien maneja procesos de inducción corporativa de manera presencial y que la inducción de personal se ha realizado en mayor porcentaje para los colaboradores que ingresan para desempeñar cargos en el banco Av villas con un total de 35 a diferencia de la modalidad virtual para el mismo banco con un total de 12 colaboradores en ciudades intermedias. Y se realizan menor proceso de inducción para cargos de administrativos como para talento humano y porvenir.

Según los datos obtenidos en la tabla 4 y gráfico 3 se puede evidenciar claramente el cumplimiento del primer objetivo específico. De acceder de manera organizada la población trabajada durante los 6 meses de la pasantía mediante el uso de una base de datos, el cual facilita la organización y la presentación de datos personales de los colaboradores que tiene a cargo la ciudad de Bucaramanga.

Para el desarrollo del segundo objetivo planteado es cual fue: Proporcionar a los nuevos colaboradores información relevante de la empresa Nexa Bpo, mediante la realización de la inducción corporativa modalidad presencial se evidenciará a continuación los datos obtenidos:

Tabla 5. Rango de la evaluación de conocimiento, establecido por la población que realizó la inducción modalidad presencia

| BANCOS DE GRUPO AVAL | PERSONAL CONTRATADA EN LAS CIUDAD DE BUCAMANGA | RANGO DE LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO OBTENIDA |
|----------------------|--|---|
| Banco Occidente | 28 colaboradores | 80-100 |
| Banco Av villas | 35 colaboradores | 80-100 |
| Banco Popular | 9 colaboradores | 80-100 |
| Banco Bogotá: | 4 colaboradores | 80-100 |
| Talento humano | 7 colaboradores | 80-100 |
| Porvenir | 0 colaboradores | 80-100 |

De acuerdo a la tabla 5. Se evidencia el cumplimiento del segundo objetivo específico el cual demuestra que el formato de evaluación de conocimiento de la inducción corporativa (**ver anexo 3**) brindada por Nexa Bpo a los 83 nuevos colaboradores, se obtuvieron un rango equitativo entre 80 y 100, lo cual connota que la información brindada en la inducción modalidad presencial tuvo una acogida por los colaboradores, ya que no tuvieron una nota inferior a 80. Por lo cual da a conocer que la información brindada fue la pertinente para realizar la evaluación de conocimiento y entendible para el cumplimiento de las políticas y normas al interior de la entidad.

Y para finalizar en cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados, el 3 objetivo específico el cual trata de Identificar aspectos valorativos de los colaboradores que ingresan a Nexa Bpo, mediante la verificación de referencias laborales que han tenido anteriormente en sus lugares de trabajo.

Verificación de referencias laborales: Según el formato de verificación de referencia laboral (**ver anexo 4**), se realizó adecuadamente a los 160 trabajadores seleccionados, en donde se logró indagar de manera telefónica las respectivas referencias de los anteriores jefes inmediatos sobre el rendimiento desempeñado por los colaboradores en sus anteriores sitios de empleo. Eso también permitía identificar las actitudes de los colaboradores en relación a sus funciones laborales y que tan aptos y adaptables serian para cumplir con las labores requeridas por el banco respectivo del grupo Aval y por Nexa Bpo. Por otra parte, de los 160 colaboradores ingresados se encuentran 45 procesos estancados que faltan por estudio de seguridad, por lo que solo han llegado 115 procesos con los formatos culminados a la sede principal de Bogotá. Es por tal motivo que este tercer objetivo no se ha llevado al total cumplimiento debido a los 45 procesos que falta por enviar.

8. DISCUSIÓN

Los datos presentados en el proyecto, corresponden al análisis desarrollado durante la pasantía, relacionados y enfocados al tema del apoyo en el tema de las inducciones corporativas y en los procesos de selección, donde dichos temas corresponden a la debida realización y direccionada por área de talento humano, personal profesional que trabaja para organizar y generar estrategias para responder a las necesidades de la entidad en relación al ámbito de procesos de selección.

Es por eso que, Alles (2012), citado por Álvarez, Estrella y Rosas (2018) menciona que el adecuado estado de las personas en las organizaciones es responsabilidad del área de Talento Humano, área que debe estar dirigida por gestores del cambio que trabajen de forma estratégica con toda la organización, cumpliendo con funciones transcendentales enfocadas en las personas y el desarrollo de sus competencias (p. 2). Esto demuestra el gran impacto que tiene un profesional en el área de la psicología sobre el personal y sobre la entidad a la que va a desempeñar funciones estratégicas que vayan a beneficiar a todos en el interior de la organización. Un psicólogo/a no solo cumple se encuentra direccionado a un sector específico como aplicación de pruebas o entrevistas, sino también a las facetas de los empleados frente a su comportamiento o el clima o en entorno laboral en que este inmerso el trabajador. Dicho esto, este proyecto permite también identificar los roles, la importancia y las diversas investigaciones que puede realizar un profesional en el ámbito psicológico- organizacional.

Aun encontrándose tantos profesionales en el área de talento humano, se evidencia lo indispensable que ejerce un líder en este campo, ya que facilito una comprensión a

fondo de la necesidad de la problemática y permite evidenciar la perspectiva de la psicología que enmarca todo el proceso de este proyecto.

Es por eso que en el ámbito psicológico y organizacional los jefes inmediatos cumplen un rol indispensable, ya que y deben ejercer un buen liderazgo, así como menciona Bonifaz (2012) “el liderazgo es el proceso que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para logro de los objetivos corporativos, inculcando el cambio” (p.10).

Mediante este proyecto se evidenció la masividad de procesos de selección los cuales se direccionaron a identificar la necesidad y problemática que tenía la entidad frente al manejo de la información de los colaboradores que realizaban la inducción.

Por tanto, en los procesos de selección masivos lo más fundamental que se tenía que tener presente para poder seleccionar a un trabajador a desempeñar sobre todo cargos en el ámbito financiero y más para trabajar con un banco, se debía indagar que el empleado será plenamente competente en su trabajo en la medida en que tenga la capacidad para poder realizar lo que tiene que hacer en cada momento y lo lleve a cabo satisfactoriamente (McClelland, s.f, citado por López, 2010).

Bermúdez (2010), citado por Bermúdez (2011) menciona que “numerosas investigaciones permiten inferir que, en general, las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su contrato” (p. 121).

Ya que siendo un tema relevante el que las inducciones permita incorporar al colaborar a su futuro ámbito, ya que es necesario construir un sentimiento de pertenencia porque

permite facilitar la integración del empleado nuevo y también de facilitar el aprendizaje sobre su contexto laboral.

Es por eso que siempre a la hora de la inducción procurar mencionar la información correcta para que los trabajadores conozcan sobre las políticas y normativas las cuales estarán inmersos una vez inicie sus funciones tanto a nivel interno como externo. Realmente se puede evidenciar la importancia de los procesos de inducción en una entidad por que el trabajador la percibe como la primera puerta a la una entrada garantizada de un entorno rodeado de un buen ambiente organizacional y una producción de calidad (Niño, 2012, p.4)

El proceso de inducción permite también cumplir con las expectativas personales que tenga el trabajador frente a la nueva incorporación laboral, por otra parte, que la inducción sea didáctica permite mayor aprendizaje ya que esto se han designados como los elementos fundamentales de las denominadas Organizaciones Inteligentes y en este marco debe ubicarse la conceptualización de la inducción al cliente interno (Artavia, et al, 1999)

Por tal motivo, se puede afirmar que se cumplió con el primer objetivo general de brindar un apoyo a todos los procesos que realiza el área de talento humano y brindar una nueva alternativa en la información de los colaboradores que realizan la inducción. Prevalció durante la pasantía el desarrollo de los objetivos propuestos durante los seis meses, lo cual se identificó el gran aporte que brinda el uso de herramientas ofimáticas como Excel, ya que esta herramienta cumple una función significativa en el proceso de desarrollo de inducción.

Es por eso que se dio respuesta a la pregunta problema, se indago en cuales eran los procedimientos que se desarrollaban en el proceso selección y de inducción y al

analizarlo, no se encontraba una consolidación del personal que haya realizado la inducción según sus dos modalidades virtual y presencial, tanto en las ciudades intermedias, como en Bucaramanga, con el fin de controlar, almacenar y organizar la información de los colaboradores mediante el uso de una base de datos para captar al personal que realizaba las inducciones. Luego de dar respuesta a esto se permitió tener un abordaje más organizado y rápido de buscar a los trabajadores y realizar el respectivo seguimiento.

Esto indica que se dieron cumplimiento a todos los objetivos tanto al objetivo general como los específicos, considerando que el tercer objetivo específico a pesar de que no sea cumplido al 100 % por la falta del documento de estudio de seguridad que falta, el cual es enviado desde Bogotá, sin embargo, los formatos de estudio que han llegado se han enviado inmediatamente para dar pronta respuesta y cumplimiento.

Por otra parte, se puede evidenciar la importancia de las inducciones ya que se ve como una necesidad de acople entre trabajador y organización, dado que cada día va avanzando la tecnología y cada vez más las entidades deben actualizar la información para poder generar estrategias que beneficien en productividad y reconocimiento, ya que como menciona Cornejo (2007) Cualquier organización, por pequeña que sea, debe contar con una base de datos. Ya que la información es poder, cuantos más datos tengamos, mayor será la competitividad de la empresa. Una base de datos es una recopilación organizada de información global sobre clientes actuales y potenciales que se caracteriza por ser actual, accesible y accionable (p.1)

Dando a conocer la información planteada tiene bastante relación con la importancia tanto de las inducciones como de la importancia de mantener un control de los datos adquiridos del personal, es por eso que se establece cumplimiento a todos los objetivos

propuestos anteriormente y el establecer esta estrategia de crear una base de datos permite pensar en el futuro del manejo de estrategias que beneficien y promuevan la mejora de la entidad como también permite pensar en las futuras investigaciones que se pueden llevar a cabo con dicha población

9. RECOMENDACIONES

Los hallazgos que se encontraron en el presente proyecto indican que se requiere realizar unas tareas antes de que el colaborador ingrese y después de que ingresa con el fin de mantener al margen el cumplimiento total de todas las funciones que el profesional en talento humano deba desarrollar. Por tal motivo se recomienda lo siguiente:

Antes de ingresar a un trabajador se tenga en cuenta el formato de verificación de referencias laborales, ya que eso debe ser un aspecto valorativo para contratar a una persona.

Por otra parte, estipular una fecha límite para que desde Bogotá envíen el debido estudio de seguridad de los colaboradores, ya que si no se envían a tiempo se empieza a generar recopilación de procesos. O de enviar los procesos y que la sede de Bogotá se encargue de anexar dicho formato que ellos solicitan.

10. CONCLUSIONES

Mediante la fundamentación de todo el proyecto se infiere que el área organizacional tiene muchos temas que desarrollar y aportar, claramente se evidencia que el trabajo de un psicólogo es fundamental en los procesos de selección. Por otro lado, el proceso de la inducción, el cual es uno de los pasos satisfactorios para el empleado después de la contratación, ya que se está incorporando en una nueva entidad para conocer sobre su relación organización- trabajador y beneficios adquiridos por pertenecer a la entidad.

Se logró aportar al área de talento humano lo planteado sobre el tema de inducción corporativa la base de datos, en donde se tendrá un poco más organizada la información de los colaboradores sobre la realización de la inducción virtual y/o presencial, para tener adicionalmente un seguimiento sobre todo de los trabajadores de otras ciudades y para posibles proyectos de compañeras/os.

Por otra parte, se encontró una limitante durante la realización del proyecto y fue la gran parálisis de los procesos de selección debido a la contingencia actual del Covid-19, sin embargo, se llevó a cabo el cumplimiento de los procesos anteriores, sin embargo, también la respuesta de los estudios de seguridad impide ponerse al día con el envío de los formatos debido a que no llegaban sino pasadas 2 o 3 meses.

11. REFERENCIAS

- Acosta. G. (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 1(2),79-100
- Aguilera. S y Riascos. A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. (*Proyecto de investigación*). *Universidad del Valle*. Vol 27 (46).
- Álvarez. R, Estrella.B y Rosas. S. (2018). Rol del psicólogo organizacional en la gestión de talento humano. *Podium*, 33, 79–90. doi:10.31095/podium.2018.33.8
- Aillón. A, Parra. J y Prado. L. (2008). Selección y contratación en administración internacional de los recursos humanos. *Universidad de la Sabana*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/47066441.pdf>
- Artavia. I, Muñoz. M y Jiménez. M (1999). La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*. vol.7, n.2 pp.45-71.
- Ballesteros, R. (2013). “Introducción a la evaluación Psicológica”. Pirámide. Madrid. ISBN digital: 978-84-368-2870-2.
- Bermúdez, H (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, vol (13). 117-142.

Barreto. A, y Elorriag. L. (2015). Inducción organizacional o entrenamiento operativo en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/2443/1/FACES_n45_7-24.pdf

Bonifaz. C. (2012). Liderazgo empresarial. Revista: Red tercer milenio S.C. México. ISBN 978-607-733-098-1

Castaño. C. (2012). *La inducción de personal como agente de cambio en la organización para la mejora de procesos*. (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia.

Castaño. M, López. G y Prieto. J. (2011). Guía técnica y de buenas prácticas en reclutamiento y selección de personal (R&S). *Colegio oficial de psicólogos de Madrid*. Recuperado de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuensaspracticas.pdf>

Cancinos. A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, República de Guatemala.

Camargo. V. (2014). *La importancia del proceso de selección de personal y vinculación en empresas*. (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Dc, Colombia.

Cortada. N. (2002). "Importancia de la investigación psicométrica." *Revista de Redalyc* 34 (3), p.229-240.

Cornejo. A. (2017). La importancia de la base de datos en las empresas. *El diario del centro del país. [Blog]*. Recuperado de:

<https://www.eldiariodelcentrodelpais.com/2017/12/18/la-importancia-de-la-base-de-datos-en-las-empresas/>

Cohen. D y Asín. E (2000). Sistemas de información para negocios un enfoque en toma de decisiones (3). *Los sistemas de información*. (p. 4-29) México D.F.

Chiavaneto, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, *México DF: Mc Graw-Hill*.

García. P, et al., (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(12).

García, G. (2014). "Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial". (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Quetzaltenango México D.F.

Gómez, M. (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

- Hernández. D. (2015). La importancia de las Bases de Datos (BBDD) en las empresas. [germenstartup]. Recuperado de <http://germenstartup.wordpress.com/2015/01/29/la-importancia-de-las-bases-de-datos-bbdd-en-las-empresas/>
- López. R (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas*, (26), 129-152.
- Malo. D. (2008). “La medición en psicología como herramienta y como reflexión ética en el ejercicio del psicólogo.” *Redalyc. Vol. 11(19)*, 46-51
- Martínez. M y Prieto. A (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*. (2), 322 – 337. ISSN: 1315-9518.
- Mendoza. T. (2013). Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco. (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Ecuador.
- Naranjo. R (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, (32), 83-114.
- Orozco. E, et al (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas “Psicoespacios”*. Vol. 7- N 11

Pisco. M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de Investigación en Psicología. Vol.4 No.2*

Quintero. L, Vargas. A. (2011). Modelos de gestión humana y psicología organizacional, un acercamiento a partir de la praxis. (Tesis de grado). Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia.

Riffo. J y Vergara. R. (2006). Coeficiente de competencias para vendedores Ccv. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/coeficiente-de-competencias-para-vendedores-ccv/>

Saiz. C. (2016). Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento (tesis de grado). Universidad de Cantabria, España


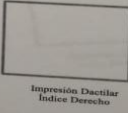
Sauceda. G, Quiroz. C y Velazco. F. (2009). Diseño de una bolsa de trabajo en una universidad. *Recuperado de:*
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no63/4b-siseno_de_bolsa_de_trabajo_modificado_2.pdf

VyA Consulting. (2018). Evaluaciones de selección. *Recuperado de:*
<https://vyaconsulting.cl/evaluaciones-seleccion-eri/>


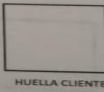
12. ANEXOS

Anexo 1

Formato de central truth

| | | |
|--|--|---|
|  | | Código: CD-F02-P01 Versión: 1 Fecha: 09 - 10- 2015 Pág: 1 de |
| CONTROL DE DOCUMENTOS FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO DE SEGURIDAD Y DE VERIFICACIÓN DE HISTORIAL CREDITICIO | | |
| Ciudad y fecha: _____ | | Hora _____ |
| Yo _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, mayor de edad, AUTORIZO de manera libre y voluntaria a la firma CENTRAL TRUTH S.A.S. , o quien represente a la misma, para realizar ESTUDIO DE SEGURIDAD Y DE VERIFICACIÓN DE HISTORIAL CREDITICIO , solicitado por la empresa _____ en la que me encuentro vinculado o a la que aspiro ingresar. | | |
| Manifiesto tener conocimiento de las exigencias y requisitos del proceso que se adelanta, entiendo que dicho proceso no constituye relación contractual alguna, sino que forma parte del proceso de evaluación del perfil, en consecuencia, autorizo: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la visita domiciliaria en mi lugar de residencia actual, en mi presencia y en la de mis familiares con quienes vivo, comprometiéndome a entregar los soportes de la información solicitada, dicha información se remitirá únicamente a la empresa, respetando las limitaciones impuestas por las normas legales, la constitución y por las autoridades competentes. - La verificación y ampliación de toda la información contenida en mi base de vida (Solicitud de empleo), la verificación de la autenticidad y vigencia de todos mis documentos, la verificación y ampliación de información de referencias laborales, personales y familiares, la toma de impresiones dactilares y rasgos grafológicos. - La consulta, intercambio y almacenamiento de mi nombre y cédula, ante cualquier persona u organización estatal o privada que pueda suministrar cualquier información precisa sobre mis antecedentes, o en bases de datos especializadas para acceder a información necesaria en el proceso de selección, respetando las limitaciones impuestas por las normas legales, la constitución y por las autoridades competentes. - Autorizo para que en cualquier momento me apliquen las pruebas que se requieran en el desarrollo de mis funciones tales como Alcoholometría, Sustancias Psicoactivas y demás que el empleador considere pertinentes. - La toma de registro fotográfico personal, familiar y de mi lugar de residencia (fotos) - Autorizo de igual manera para que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios de la cual soy titular, referida a mi comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de mis hábitos de pago, sea en general consultada en las centrales de información crediticia, incluida la base de datos CIFIN-PRO-CREDITO. | | |
| Declaro que he leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente Autorización, y acepto el propósito en ella descrita y las consecuencias que se derivan. | | |
| Firma: _____ No de identificación: _____ | | |
| Analista: _____ | |  |

Formato de cifin del banco occidente

| | |
|--|--------------|
|  | |
| AUTORIZACIÓN PARA LA CONSULTA, REPORTE Y PROCESAMIENTO DE DATOS CREDITICIOS, FINANCIEROS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y DE TERCEROS PAISES EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CIFIN Y A CUALQUIER OTRA ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA DE CENTRALES DE RIESGO. | |
| En mi calidad de titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable al BANCO DE OCCIDENTE S.A., o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y de terceros países de la misma naturaleza, a la Central de Información CIFIN o a cualquier otra entidad pública o privada que administre o maneje bases de datos, cualquier otra Entidad Financiera de Colombia, o a quien represente sus derechos. | |
| Conozco que el alcance de esta autorización implica que el comportamiento frente a mis obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza. En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a la central de información CIFIN o a cualquier otra entidad pública o privada que administre o maneje bases de datos podrán conocer esta información, de conformidad con la legislación y jurisprudencia aplicable. La información podrá ser usada igualmente para efectos estadísticos. Mis derechos y obligación y así como mi permanencia en las bases de datos corresponden a lo determinado por el ordenamiento jurídico aplicable del cual, por ser de carácter público, estoy enterado. | |
| En caso que, en el futuro, el autorizado en este documento efectúe, a favor de un tercero, una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a mi cargo, los efectos de la presente autorización se extenderán a este en los mismos términos y condiciones. Asimismo, autorizo a la central del información a que, en su calidad de operador ponga mi información a disposición de otros operadores nacionales o extranjeros, en los términos que establece la ley, siempre y cuando su objeto sea similar al aquí establecido. | |
| Autorizo irrevocablemente al Banco de Occidente S.A. compartir con las Entidades filiales del BANCO la información aquí suministrada así como los documentos aportados, cuando las mismas lo soliciten por vinculación a sus productos. | |
| Para constancia se firma en la ciudad de _____ a los _____ días del mes _____ de 20___. | |
| NOMBRE / RAZÓN SOCIAL: _____ CEDULA / NIT: _____ NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: _____ CEDULA REPRESENTANTE LEGAL: _____ TELEFONO: _____ PATRIMONIO: _____ RENTA LÍQUIDA (INDEPENDIENTES): _____ INGRESOS: _____ COSTOS Y DEDUCCIONES (INDEPENDIENTES): _____ FECHA NACIMIENTO: DD / MES / AÑO _____ | |
| ESTADO CIVIL: Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> TIPO VIVIENDA: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> PERFIL: Asalarados <input type="checkbox"/> Independientes <input type="checkbox"/> Rentista Capital <input type="checkbox"/> Profesional Independiente <input type="checkbox"/> | |
| CONSULTADO POR: _____ CODIGO: _____ | |
| FIRMA CLIENTE: _____  | |
| FTO-COL-693 | Mod.Ago.2017 |

Formato de habeas data

**"AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE VENTAS Y SERVICIOS
S.A.**

Yo, _____ (nombres y apellidos completos del aspirante) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía número (número de cédula) _____, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de Datos Personales, en calidad de aspirante y que haré parte de un proceso de selección en la empresa, autorizo expresamente a **VENTAS Y SERVICIOS S.A** para recolectar, almacenar, consultar, procesar, actualizar, transmitir, compartir, transferir y a dar tratamiento a la información personal indispensable que haya suministrado para adelantar el proceso de selección del cual hago parte.

En caso de no ser seleccionado, y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de Datos Personales podrá solicitar la eliminación de sus datos personales que hayan sido almacenados en los archivos de la compañía a través del correo electrónico habeasdata@ventasyservicios.com.co y en caso contrario, éstos se conservarán en la base de datos de la Compañía.

En constancia de lo anterior se firma en (Ciudad) _____ a los (incluir fecha dd/mm/aa) _____, en señal de aceptación.

Firma:
Nombre: _____
C.C. _____

Formato de cifin banco Popular y Avvillas

Fecha: _____

Yo _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía número _____ de _____, por medio del presente documento AUTORIZO a Ventas y Servicios S.A, para que dentro del proceso de selección adelantado, consulte y verifique dentro de las diferentes centrales de riesgo y cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos semejantes a fin de conocer mis condiciones de cumplimiento frente a obligaciones comerciales, bancarias y en general cualquier tipo de obligación crediticia que se encuentre a mi cargo.

Así mismo declaro entender que la consulta de las bases de datos de las diferentes centrales de riesgo que autorizo mediante el presente documento en ningún momento implica que la empresa haya adquirido un compromiso de contratación conmigo, toda vez que en este momento se está adelantando simplemente un proceso de selección de personal.

FIRMA _____
NOMBRE _____
CEDULA _____

Formato de preguntas Bpo.

PREGUNTAS FILTRO PROCESOS BPO

FORMA DE PROCESO DE SELECCIÓN

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____ CARGO A OCUPAR: _____

VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

¿ACTUALMENTE CUENTA USTED CON CONVENIO DE CORREDOR EN OTRA EMPRESA?

CON QUE EMPRESA? _____

¿LE HA TRABAJADO EN OTRO OUTSOURCING COLOCANDO PRODUCTOS DE GRUPO AVAL?

¿QUE OUTSOURCING? _____

MENTIONE CON CUAL ENTIDAD DE GRUPO AVAL _____

OBSERVACIONES ADICIONALES

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____
 FIRMA DEL CANDIDATO: _____
 ANALISTA RESPONSABLE DEL PROCESO: _____

Formato de la Prueba Ccv

Ventas y Servicios S.A.

COMPLETE LOS SIGUIENTES DATOS:

Cédula (C.C.): _____

Nombre: _____

Apellido: _____

Segundo Apellido: _____

Teléfono: _____

HOJA DE RESPUESTAS CCV

Tienda / Área: _____

Cargo: _____

Tiempo trabajando como Vendedor:

Nunca

1 a 6 meses

7 a 12 meses

1 a 2 años

2 a 5 años

6 o más

Usted es:

Postulante a esta empresa

Empleado de esta empresa

MARQUE LOS CASILLEROS QUE CORRESPONDAN. ASEGÚRESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS:

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. A B C | 11. A B C | 21. A B C | 31. A B C | 41. A B C | 51. A B C | 61. A B C | 71. A B C | 81. A B C |
| 2. A B C | 12. A B C | 22. A B C | 32. A B C | 42. A B C | 52. A B C | 62. A B C | 72. A B C | 82. A B C |
| 3. A B C | 13. A B C | 23. A B C | 33. A B C | 43. A B C | 53. A B C | 63. A B C | 73. A B C | 83. A B C |
| 4. A B C | 14. A B C | 24. A B C | 34. A B C | 44. A B C | 54. A B C | 64. A B C | 74. A B C | 84. A B C |
| 5. A B C | 15. A B C | 25. A B C | 35. A B C | 45. A B C | 55. A B C | 65. A B C | 75. A B C | 85. A B C |
| 6. A B C | 16. A B C | 26. A B C | 36. A B C | 46. A B C | 56. A B C | 66. A B C | 76. A B C | 86. A B C |
| 7. A B C | 17. A B C | 27. A B C | 37. A B C | 47. A B C | 57. A B C | 67. A B C | 77. A B C | 87. A B C |
| 8. A B C | 18. A B C | 28. A B C | 38. A B C | 48. A B C | 58. A B C | 68. A B C | 78. A B C | 88. A B C |
| 9. A B C | 19. A B C | 29. A B C | 39. A B C | 49. A B C | 59. A B C | 69. A B C | 79. A B C | 89. A B C |
| 10. A B C | 20. A B C | 30. A B C | 40. A B C | 50. A B C | 60. A B C | 70. A B C | 80. A B C | 90. A B C |
| | | | | | | | | 91. A B C |
| | | | | | | | | 92. A B C |

Formato de la prueba Eri.

VENTAS Y SERVICIOS S.A.
OFFICE CONTACT CENTER

E. R. I.

Comprendo que respondo este cuestionario como parte de mi proceso de postulación laboral a la empresa. Además entiendo que los resultados serán manejados por la empresa para otorgarle mayor información en su decisión de contratación.

Nombre: _____ Fecha: _____
 Apellido: _____ Día _____ Mes _____ Año _____
 C.C.: _____ Cargo al que postula: _____
 Teléfono: _____ Firma: _____

INSTRUCCIONES

Debe leerse para completar el cuestionario. Si se equivoca marque un al lado de la alternativa correcta.

Al comenzar a responder la página siguiente, responda COMPLETAMENTE toda la información solicitada en el cuestionario. Además de escribir con letra CLARA su nombre y apellido, así como también su C.C., la fecha de hoy, el cargo al que postula y firmar el acuerdo.

Las siguientes páginas corresponden a un listado de 81 ítems. Por favor lea atentamente cada uno de ellos. Si Usted está de acuerdo con la afirmación o siente que tiende más a ser verdadera que falsa, o bien, siente que esta afirmación se aplica a esa persona, encierre en un círculo la opción V implicando que para Usted esta afirmación es VERDADERA. Si Usted no está de acuerdo con una afirmación o cree que es más falsa que verdadera o siente que no se relaciona con su persona marque la opción F, implicando que para Usted esta afirmación es FALSA. Intente responder cada ítem de la forma más rápida que pueda.

Si Usted está inseguro de cómo responder un ítem, utilice la siguiente regla: Si, para Usted la afirmación parece más verdadera que falsa, marque V, si para Usted la afirmación parece más falsa que verdadera, marque F. Si Usted piensa que la afirmación no es aplicable a su persona, marque F.

IMPORTANTE: Por favor lea cuidadosamente cada ítem antes de responder. Haga sólo un círculo para cada ítem. No haga marcas en las páginas.

Después de completar toda la información en esta página (Nombre y Apellido, Fecha, C.C., Cargo al que postula, Teléfono y Firma) por favor continúe en las siguientes hojas y marque sus respuestas. Recuerde que debe responder los 81 ítems.

Después de ahora Usted dispondrá de aproximadamente 20 minutos para responder este cuestionario.

© 2008 Day State Psychological Associates, Inc.
 1000 Main Street, Suite 100, Malden, MA 02148
 Teléfono: (781) 326-1100
 www.daystate.com

Se permite la reproducción total o parcial de este cuestionario con el permiso escrito del propietario de los Derechos Day State Psychological Associates, Inc.

Anexo 2. Formato de documentos requeridos para contratación.

| DOCUMENTOS A PRESENTAR | | |
|--|-------------------------|---------------------------|
| Por favor tener en cuenta que si no tiene la totalidad de los documentos requeridos para el ingreso a la compañía, no podrá continuar con el proceso de incorporación a la Compañía. | | |
| DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO | Vo. Bo. Admon. Personal | Vo.Bo. Gestión Documental |
| Formato - Registro y Actualización de Información del Trabajador o Aprendiz totalmente diligenciado (Lo Suministra Ventas y Servicios S.A.) | | |
| Fotocopia del Diploma de Bachiller o Acta de Grado, y/o demás Certificados de Estudios Superiores culminados. | | |
| Fotocopia de las Certificaciones Laborales que soporten el tiempo de experiencia requerido para el cargo que fue seleccionado. | | |
| Seis Fotocopias de la Cédula amputadas al 150% | | |
| Certificado de Afiliación a la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la cual se encuentra afiliado con fecha de expedición no superior a Ocho (8) días | | |
| Certificado de Afiliación a la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) a la cual se encuentra afiliado con fecha de expedición no superior a Ocho (8) días | | |
| Certificado de Antecedentes Judiciales Vigente con fecha de expedición no superior a Ocho (8) días. (Se puede bajar por internet en la página www.policia.gov.co) | | |
| Certificado de Apertura de Cuenta de Nómina (La carta de Autorización de apertura la suministra Ventas y Servicios S.A.) | | |
| Una Fotografía (3" x 4") Fondo Blanco | | |
| Fotocopia Registros Civiles de Nacimiento de los Hijos (Se deben entregar independiente de la edad y de si son beneficiarios o no de Caja de Compensación o de EPS) | | |
| Extrajudicial que certifique que Usted es Cabeza de Familia con fecha de expedición no superior a Treinta (30) días. (Si Aplica) | | |
| Fotocopia del Certificado que demuestre que Usted presenta algún tipo de Discapacidad. (Si Aplica) | | |
| DOCUMENTACION BENEFICIARIOS EPS Y CAJA DE COMPENSACION | | |
| DESCRIPCIÓN DE ENTIDAD | ENTREGA | NO ENTREGA |
| Documentos para Afiliación de Beneficiarios a Entidad Promotora de Salud (EPS). (Validar requisitos) | | |
| Documentos para Afiliación de Beneficiarios a Caja de Compensación Familiar. (Validar requisitos) | | |
| PARA GESTION EXCLUSIVA DE TALENTO HUMANO | | |
| DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO | Vo. Bo. Admon. Personal | Vo.Bo. Gestión Documental |
| Impresión de la Consulta en la Base de Datos Única del Sistema de Seguridad Social (Fosyga - BDUA) - Aplica para Entidad Promotora de Salud (EPS). | | |
| Impresión de la Consulta en el Sistema Integral de Información de la Protección Social - Registro Único de Afiliados (SISPRO - RUAF) - Aplica para Administradora de Fondo de Pensiones (AFP). | | |

Anexo 4. Formato de verificación de referencias laborales.

| | |
|---|-------------------------------|
| VERIFICACION DE REFERENCIA LABORAL | |
| FECHA DE VERIFICACION | |
| INFORMACION PERSONAL | |
| NOMBRE DEL CANDIDATO | |
| C.C | CARGO A OCUPAR |
| EMPRESA | |
| ACTIVIDAD ECONOMICA | |
| TELEFONO | TOTAL DE TIEMPO LABORADO |
| FECHA DE INGRESO DEL CANDIDATO | FECHA DE RETIRO DEL CANDIDATO |
| ULTIMO CARGO DESEMPEÑADO | ULTIMO SALARIO |
| INFORMACIÓN DE RETIRO | |
| VOLUNTARIO ___ TEMPORAL ___ TERMINO FIJO ___ | |
| LIQUIDACION DE LA EMPRESA ___ TERMINACION CON JUSTA CAUSA ___ | |
| CANCELACION CON JUSTA CAUSA ___ ACTUAL ___ | |
| OTRO MOTIVO | |
| ENCARGADO QUE SUMINISTRA LA INFORMACIÓN | |
| CARGO | |

EVALUACION DE ASPECTOS

| ASPECTOS | NIVEL OBSERVADO | | | |
|--|-----------------|---------|-------|-----------|
| | BAJO | REGULAR | BUENO | EXCELENTE |
| 1. Calidad del trabajador. | | | | |
| 2. Eficiencia. | | | | |
| 3. Colaboración | | | | |
| 4. Trabajo en equipo. | | | | |
| 5. Respeto en el trabajo. | | | | |
| 6. Responsabilidad. | | | | |
| 7. Relaciones interpersonales con subalternos. | | | | |
| 8. Relaciones interpersonales con superiores. | | | | |
| 9. Relaciones interpersonales con compañeros. | | | | |
| 10. Adaptabilidad al medio laboral. | | | | |
| 11. Capacidad para el manejo de documentos e información confidencia | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 12. Puntualidad, | | | | |
| PRESENTO AUSENTISMO: SI _____ NO _____ | | | | |
| SI TUVIERA LA OPORTUNIDAD DE CONTRATARLO DE NUEVO LO HARIA? | | | | |
| SI _____ NO _____ ¿Por qué? | | | | |
| OBSERVACIONES DE REFERENCIA | | | | |
| RESPONSABLE DEL INFORME | | | | |

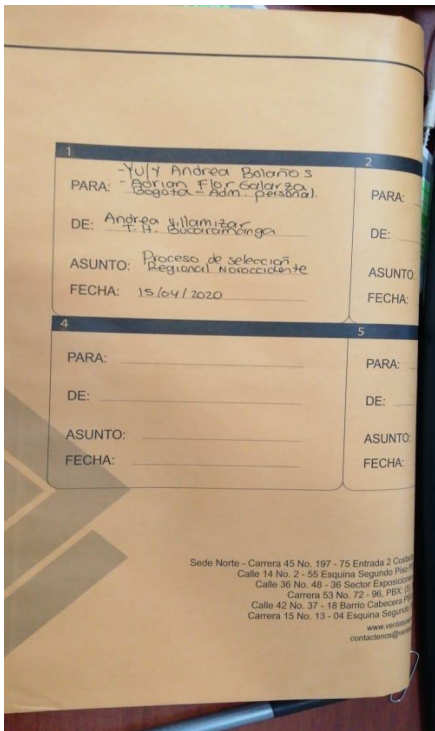
Anexo 5. Formato lista de chequeo de documentos para enviar a Bogotá.

| Ventas y Servicios | | LISTA DE CONTROL PROCESO DE SELECCIÓN | |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Promoción interna / <input type="checkbox"/> Reintegro | | <input type="checkbox"/> Proceso Externo + <input type="checkbox"/> Proceso Aprendiz | |
| 1 | Hoja de vida | | |
| 2 | Formato validación de requisitos promoción interna | | |
| 3 | Autorización de Datos (Habeas Data) | | |
| 4 | Procesos Disciplinarios | | |
| 5 | Notas de Calidad | | |
| 6 | Validación nomina | | |
| 7 | Criterios de evaluación promoción interna y/o ascensos | | |
| 8 | Consulta nota de Evaluación de Desarrollo | | |
| 9 | Concepto de jefe inmediato | | |
| 10 | Concepto de Analista Prof. De Gestion de Aprendices (reintegro aprendices) | | |
| 11 | Aprobado Gerencia de Talento Humano (Promoción) o Autorización de Dirección de Selección (Reintegro) | | |
| 12 | Certificado de Procuraduría | | |
| 13 | Certificado de Contraloría | | |
| 14 | Consulta listas restrictivas | | |
| 15 | Consulta CIFIN - Banco Occidente BPO | | |
| 16 | Consulta listas cautelares - campañas Banco Occidente | | |
| 17 | Informe de resultados ITPC- ERI | | |
| 18 | Hoja de Respuestas ITPC- ERI | | |
| 19 | Informe de resultados 16 PF y Valanti | | |
| 20 | Hoja de Respuestas 16 PF | | |
| 21 | Hoja de Respuestas Valanti | | |
| 22 | Informe de resultados CCV | | |
| 23 | Hoja de Respuestas CCV | | |
| 24 | Informe de resultado IPV | | |
| 25 | Hoja de Respuestas IPV | | |
| 26 | Frajes Incompletas | | |
| 27 | Ortografía | | |
| 28 | Pruebas técnicas y/o Assessment | | |
| 29 | Formato de evaluación conocimientos técnicos | | |
| 30 | Formato calificación Assessment | | |
| 31 | Evaluación del Candidato (Para todos los cargos) | | |
| 32 | Formato de entrevista | | |
| 33 | Formato preguntas filtro -BPO | | |
| 34 | Verificación de Referencias (Laboral o personal - de acuerdo al cargo) | | |
| 35 | Validación Grupo Aval (Correo Dirección de Selección y/o Coordinación) | | |
| 36 | Certificados Laborales (Opcional) | | |
| 37 | Autorización de Cifin (Cargos con estudio de seguridad) | | |
| 38 | Carta Ingreso a Entrenamiento (Si Aplica) | | |
| 39 | Acuerdo de Confidencialidad (Si Aplica) | | |
| 40 | Estudio de Seguridad y/o visita domiciliaria - Concepto reporte final | | |
| 41 | Carta de Promoción Interna | | |
| 42 | Carta de autorización de la Institución Educativa | | |
| 43 | Validación Jornada de inducción corporativa | | |
| 44 | Validación Jornada de inducción puesto de trabajo (Cargos Staff) | | |
| Responsable Selección: Ana María Anticor Guedes | | | |
| Responsable Contratación: | | | |

Anexo 6. Formato de la Relación de los procesos listos para enviados a Bogotá.

| VENTAS Y SERVICIO S.A | | | FORMATO DE ENTREGA DE DOCUMENTACION | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|---------|--|---------------------------------------|------------------|--|--------|------------------|
| Proceso: Soporte | | | Proceso: Contratación y Desvinculación | | | Responsable: Jefe de administración del personal | | |
| Utilización: Gerencia Talento Humano | | | | Clasificación de información: Interno | | | | |
| CEDULA | APELLIDOS | NOMBR E | FEHCA DE INGRESO DEL TRABAJADOR | DOCUMENTO A ENTREGAR | NUMERO DE FOLIOS | PERSONA QUE ENTREGA | CIUDAD | FECHA DE ENTREDA |
| | | | | | | | | |

Anexo 7. Envió a Bogotá de los formatos de los colaboradores.



Anexo 8. Lista de chequeo realizado por la sede de Bucaramanga

| Numero de cedula | Nombre y apellido | cargo o | temperatura | | ¿Ha estado cerca de alguien que haya tenido algún síntoma? | ¿Tiene tos? | ¿Tiene dificultad respiratoria? | ¿Se siente ahogado? | ¿Ha tenido fiebre? | ¿Ha tenido diarrea? |
|------------------|-------------------|---------|-------------|---|--|-------------|---------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| | | | E | S | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Anexo 9. Comportamiento adecuado y positivo de los colaboradores

