

**PLAN DE APOYO EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CLIMA
LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TELEFÓNICA-
MOVISTAR**



DANIELA ACEVEDO ARDILA

EN LA MODALIDAD DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO

DE PSICÓLOGA

SUPERVISORA:

PS. CLAUDIA MILENA SERRANO DIAZ

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2014

DEDICATORIA

A Dios primero que todo, por darme la oportunidad de culminar este proceso satisfactoriamente.

A mis padres que siempre confiaron en mí y en mis capacidades, nunca dudaron que pudiera cumplir mis metas y objetivos y gracias a ellos soy una persona responsable, integra, emprendedora y optimista.

A mi hermano por estar ahí siempre para mí y por su apoyo incondicional.

A mis profesores por colaborarme cuando más lo necesité y por tener la paciencia necesaria para ayudar en mi proceso de formación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios porque de su mano todo es posible, todo mi vida siempre ha estado guiada por él y esto me ha permitido ser la persona que he querido ser.

A mis padres Rafael Enrique Acevedo y Mariela Ardila por creer siempre en mí y por estar seguros que el futuro que me espera está lleno de éxito y aspectos positivos en todos los aspectos de mi vida, gracias por ser mi apoyo constante y por enseñarme el verdadero sentido de la vida.

A mi hermano, porque aunque en secreto sé que también siempre ha creído en mí y en mis capacidades, creo que se lo he demostrado.

A mi asesora Claudia Serrano, por empujarme a seguir adelante y a sacar mi grado lo antes posible, por darme las ganas que necesitaba para poderlo conseguir.

A mi sitio de pasantía Telefónica Movistar, por darme la oportunidad de hacer parte de esa gran empresa y empujar mi futuro profesional mucho más allá de lo que había podido pensar, hicieron que mis expectativas viajaran mucho más lejos.

En general gracias a todos los que de una u otra forma, me ayudaron a crecer profesional y personalmente.

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	6
2. ABSTRACT	8
3. INTRODUCCION	10
3.1 Contextualización de la empresa Ventas y servicios S.A	9
3.2 Justificación	10
3.3 Objetivo General	12
3.4 Objetivos Específicos	12
4. MARCO TEORICO	13
5. METODOLOGIA	17
5.1 Participantes – sujetos (con quiénes)	17
5.2 Instrumentos – recursos (con qué)	17
5.3 Procedimiento	21
5.4 Actividades Satélites	24
6. RESULTADOS	25
6.1 Proceso de Selección	25
6.2 Grafica Actividades satélites	25
6.3 Cumplimiento de Objetivos	30
7. DISCUSION	32

8. CONCLUSIONES	35
9. RECOMENDACIONES	36
10. REFERENCIAS	37

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

- TITULO:** PLAN DE APOYO EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TELEFÓNICA-MOVISTAR
- AUTOR:** DANIELA ACEVEDO ARDILA
- FACULTAD:** FACULTAD DE PSICOLOGIA
- DIRECTOR:** CLAUDIA MILENA SERRANO
- RESUMEN:** El entorno requiere de profesionales capacitados, con una formación estructurada, que permita cumplir las expectativas de las empresas, generando valor para ellos mismos y para los trabajadores como tal, es por esto que es tan importante realizar un adecuado proceso de selección, permitiendo a las personas adecuadas ocupar el cargo adecuado, para el cual ellos están preparados y con el fin de permitirle a las empresas cumplir sus metas en las diferentes áreas, ofreciendo así un mejor servicio, de calidad y con una base bien estructurada acerca de sus principios y de la forma como se manejan los procesos al interior de las empresas.
- Es por esta razón, y justificando la importancia de este proyecto, que se realizó el plan de apoyo en el proceso de selección de telefónica movistar, buscando tener un equilibrio, entre lo que la compañía requiere y lo que los profesionales están buscando. Con el fin de encontrar al personal idóneo para cada una de las áreas de la

compañía y permitiendo así, cumplir con las metas de cada área y las metas de la compañía en general.

De forma paralela, se brindó apoyo al área de Salud y seguridad en el trabajo, apoyando temas logísticos y diferentes actividades de esparcimiento e integración que se realizaron al interior de la compañía, durante el segunde semestre del año 2013 y principios del 2014. Dando un cumplimiento adecuado a cada una de las metas que se plantearon.

PALABRAS CLAVES: Perfil organizacional, proceso de selección, psicología organizacional, seguridad y salud en el trabajo, bienestar laboral, clima laboral.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT PLAN IN THE SELECTION OF PERSONAL AND WORK ENVIRONMENT IN A TELECOMMUNICATIONS COMPANY MOVISTAR

AUTHOR: DANIELA ACEVEDO ARDILA

FACULTY: FACULTY OF PSYCHOLOGY

DIRECTOR: CLAUDIA MILENA SERRANO

ABSTRACT: The environment requires of capability professionals, with structured training, that aloud to accomplish the expectations of the companies, creating value for themselves and the workers as such; that is why it is so important to make an appropriate selection process, allowing educated people take the appropriate fee and in order to enable companies to meet their goals in different areas, offering a better service, quality and a well-structured basis of personal, working in the company to avoid the high rate of rotation and avoid change how processes within companies are managed.

For this reason, and justifying the importance of this project, the support plan was conducted in the selection process of Movistar phone company, looking to have a balance between what the company requires and what professionals are looking for. satisfying

both parties, these being equally important and necessary for the fulfillment of objectives.

In parallel, support the area of health and safety at work are provided, supporting logistic and different leisure activities and integration were performed within the company, during the second half of 2013 and early 2014. Giving proper compliance to each of the goals that were raised.

KEYWORDS: Organizational Profile, selection process, organizational psychology, health and safety at work, labor welfare, labor climate.

INTRODUCCION

3.1 Contextualización de la empresa Colombia telecomunicaciones S.A

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A

Telefónica es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa y Latinoamérica. Está presente en 24 países y cuenta con una base de clientes que supera los 320,3 millones a septiembre de 2013.

La compañía dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector al generar más de un 77% de su negocio fuera de su mercado doméstico, y se constituye como el operador de referencia en el mercado de habla hispano-portuguesa.

El Grupo ocupa la séptima posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado, y la decimoctava en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Euro.

Telefónica es una empresa totalmente privada, con más de 1,5 millones de accionistas directos y cotiza en el mercado continuo en las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.

En Latinoamérica, la compañía presta servicios a más de 217,9 millones de clientes a 30 de septiembre de 2013, posicionándose como operador líder en Brasil, Argentina, Chile y Perú y contando con operaciones relevantes en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. En Europa, la compañía tiene presencia, además de en España, en el Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia, dando servicio a más de 101,9 millones de clientes al cierre de septiembre de 2013.

Nuestros Principios de Actuación fueron aprobados en diciembre de 2006 y se aplican a todos los empleados y en todos los países en los que operamos. Su texto es el resultado de la integración de los anteriores códigos éticos existentes (Telefónica, Telefónica Móviles y O2) y en su redacción se tuvieron en cuenta los comentarios de profesionales de todos los países donde desarrollamos operaciones.

Se estructuran en unos Principios Generales: honestidad y confianza, respeto por la ley, integridad y respeto por los derechos humanos. Estos principios generales se desglosan en otros más específicos para garantizar la confianza de clientes, profesionales, accionistas, proveedores y sociedad.

Para que el código ético no sea una mera declaración de intenciones existen varios mecanismos que los divulgan, impulsan y velan por su implantación y observancia: Oficina Principios de Actuación, línea confidencial y actividad formativa.

3.2 Justificación

El apoyo al proceso de selección que se realiza dentro de la compañía Colombia telecomunicaciones S.A busca ofrecer un proceso más rápido y ágil, en cuanto a la contratación de los profesionales para as diferentes áreas, esto con el fin de reducir los tiempos de contratación y evitar que las áreas pasen prolongados espacios de tiempo sin una persona cubriendo la vacante.

El acompañamiento en este proceso se evidencia en la ejecución de este proyecto y en los fines a los cuales se llegó, evitando dejar áreas sin personal a cargo, impidiendo hacer una selección a la ligera, prescindiendo de contratar personal que no cumpla las expectativas de la compañía y los lineamientos de la misma.

Por ello, el fin de este proyecto busca establecer y mejorar la calidad de los procesos de selección que se llevan a cabo en la compañía, además de fortalecer el bienestar laboral de los empleados, para mejorar sus relaciones interpersonales y poder seguir siendo el segundo mejor lugar para trabajar en latino américa según “Grate Place To Work”.

Es de suma importancia darle el valor que requiere al departamento de recursos humanos, quienes generan valor a la compañía por medio del personal seleccionado y por la constante tarea que realiza velando por el cumplimiento de la normativa y por manejar un clima laboral, óptimo para el buen desempeño de las funciones establecidas para cada cargo.

3.3 Objetivo general

Apoyar el proceso de selección de personal de la empresa Telefónica, por medio del esquema interno, con el fin de garantizar procesos exitosos.

3.4 Objetivos específicos

- Identificar las falencias en el proceso de selección empleado por la compañía.
- Realizar el proceso de selección de cada cargo, cumpliendo con los estándares planteados por la compañía.
- Plantear mejoras para las diferentes actividades que se realizan durante el proceso de selección.
- Realizar el proceso de inducción a las personas que ingresan a la compañía.

4 MARCO TEORICO

Anteriormente las instituciones no contaban con un área específica que se encargara del trabajo en equipo, el liderazgo, la sana competitividad y todas aquellas variables que influyen en el desempeño normal de un trabajador y de su equipo de trabajo, conociendo esto actualmente como clima laboral, por esto Peiró y Rodríguez (2008) plantean que “todos los cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones” (p. 68).

De igual forma no contaban con procesos de selección adecuados, que permitieran escoger al personal idóneo para la vacante que está libre, por esto Hernández (2012), definen “la selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea” (p. 175). Estos procesos no se estaban cumpliendo de la manera adecuada, existían bastantes fallas, desde la persona encargada del proceso de selección, hasta los diferentes cargos a los cuales se estaban enviando a las personas, de esto radica la importancia según Naranjo (2012), de “ejecutar procesos de selección transparentes basados en nuevos modelos de competencia, que permitan identificar la verdadera capacidad productiva de un individuo” (p. 85).

No es importante sólo conocer la relevancia de los procesos de selección, sino también entender que son dichos procesos, según Chiavenato (2000), citado por Naranjo (2012) “El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que a organización logre sus objetivos” (p. 86), tomando como base lo anterior, se puede entender lo realmente importante de procesos de selección exitosos, que aporten al profesional y a la compañía.

Para que lo anterior se cumpla es importante contar con un gran número de candidatos, que se encuentren calificados y que cumplan a cabalidad con el perfil buscado, para que de esta forma, siguiendo con el proceso normal de selección, se realice la

escogencia adecuada, del profesional en tanto en aspectos profesional como psicológicos aporte mejores herramientas a la compañía.

Las mejoras que se han realizado a través del tiempo en cuestión de gestión de recursos humanos, procesos de selección y bienestar laboral, Según Archina, Godoy Ponce, Lúquez y Marrau (2007) “se traducen en beneficios para las empresas, a veces no reconocidos por quienes tienen la responsabilidad de liderar y organizar el trabajo” (P.122).

Dentro de las diferentes actividades que realiza el departamento de recursos humanos vale la pena hacer énfasis en el desarrollo de actividades que generan valor para la compañía incorporando nuevas herramientas o modelos que contribuyan al mejoramiento interno y externo del ente prestador de servicio, con el fin de poder velar según Ospina (2010) “por una gestión humana que permita una actitud permanente de reto e innovación en el empleado y que ahonde en un perfil adecuado de los directivos de la empresa” (p.79).

Teniendo en cuenta lo anteriormente nombrado al área de gestión humana adopta un papel protagónico buscando un bienestar común, realizándose un cambio bastante drástico teniendo en cuenta el pasado y la poca relevancia que se le daba al tema, aunque esto se ha venido dando en Colombia todavía se encuentra un nivel muy básico, en cuestiones organizativas, pero algunas empresas según Enciso y Perilla (2004), cuentan con “esquemas organizativos favorables en términos equivalentes, tanto a la productividad económica como social, aún la mayoría opera bajo la inecuación de máxima producción a mínimos costos en todos los factores, incluyendo el humano” (p.6); pero es de suma importancia tener en cuenta la satisfacción laboral de los empleados generando así beneficios a nivel colectivo. Locke (1976) citado por Chiang, Nuñez, y Salazar (2007) define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.64). “El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización”(García, 2009, p.43), es por esto importante un buen clima organizacional que beneficie

a ambas partes y genere oportunidades de mejoramiento, si esto no se presenta, habrá poco sentido de pertenencia, baja satisfacción en las actividades que se realizan y un bajo rendimiento.

Anexando un dato relevante, las encuestas frente a temas específicos generan la oportunidad de beneficiar a la organización como tal y le da la importancia que requiere el funcionario como ente importante dentro de la misma, Peiro y Rodríguez (2008) plantean que “la retro-alimentación de información de encuestas es una de las técnicas más ampliamente utilizadas en el desarrollo organizacional” (p.78).

Es importante aclarar notar que “a menores habilidades directivas de liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos; mayor clima organizacional insatisfactorio” (Aburto y Bonales, 2011, p. 42), por esto a continuación se expondrán alguno de los conceptos claves dentro de la organización que deben ser trabajados y mejorados o mantenerlos si su nivel es el adecuado.

Dentro de las organizaciones se evidencian diferentes conceptos que se deben poner a trabajar individual o grupalmente con el fin de ofrecer servicios de calidad, dentro de los cuales encontramos el liderazgo y el trabajo en equipo. El liderazgo debe generarse en todos los trabajos que se desarrollen, no únicamente por los jefes o supervisores, sino por parte de todo el equipo, es por esto “El liderazgo resulta fundamental para la eficacia de los equipos de trabajo y las organizaciones de las que forman parte” (Gil, Alcover, Rico y Sánchez- Manzanares, p. 38) y de la mano del liderazgo el trabajo en equipo, como base fundamental de las buenas relaciones intra laborales y extra laborales.

Las organizaciones y más en específico el departamento de gestión humana, hace aportes significativos para los trabajadores y funcionarios, involucrándoles de forma activa en las diferentes actividades que se desarrollan, para que el sentido de pertenencia incremente y la calidad del servicio que se preste sea apropiado, en telefónica Movistar , se apoyó el área de recursos humanos y se poyo en parte los diferentes factores de riesgo y la necesidad de ser reforzados, cabe definir los riesgos psicosociales según Álvarez (2009),

como “aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos” (p. 369). El efecto perjudicial y dañino que para el trabajador presentan los diferentes riesgos psicosociales pueden incidir en el mismo, como consecuencia del ejercicio de su actividad laboral, pero de igual forma aquellos riesgos que provienen del empleador, como el acoso laboral y la sobrecarga en el trabajo, afectan igualmente las condiciones laborales y personales del individuo. Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral del individuo. Según Gil-Monte (2009), “En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar”. (p. 169). Con este fin y bajo este referente conceptual, esta investigación pretende comprender y dar la importancia necesaria a las diferentes estrategias que implementan las instituciones para beneficiarse y beneficiar a los usuarios.

De acuerdo a lo anterior, Diener, Oishi y Lucas (2003) citados por Blanch et al., (2010), describen la importancia de incluir el rol del psicólogo en una empresa, siendo este el puente por el cual se ofrecen y fundan herramientas eficaces que cumplan la función de transmitir a los empleados las tácticas necesarias para poder conseguir y garantizar al trabajador un bienestar.

Para finalizar, durante el proceso de pasantía, se consiguió apoyar el departamento de talento humano en selección de personal logrando así, cubrir los objetivos propuestos durante este proceso. De igual manera, se llevaron a cabo las actividades satélites encaminadas al bienestar laboral y la integración.

5 METODOLOGIA

5.1 Participante – Sujetos (Con quienes):

Proceso de selección de personal:

La población cubierta durante el proceso de pasantía, fueron los aspirantes que se postularon a las diferentes vacantes. En total se realizaron 35 procesos de selección de los cuales 35 fueron exitosos.

En cuanto a la muestra, estuvo constituida por las personas que cumplieran con los criterios de inclusión los cuales son:

- Cumplir con el o los perfiles de cada vacante, teniendo en cuenta formación académica y experiencia
- No presentar conflicto de intereses, es decir no tener familiares trabajando en la compañía, dentro de un área que tenga relación al área que el aspirante esta aplicando.

Bajo estos criterios de inclusión, el 100% de las personas que ingresaron a la compañía en el segundo semestre del año 2013 cumplieron a cabalidad.

5.2 Instrumentos – Recursos (Con qué):

Tabla 1. Pruebas Psicotécnicas

PRUEBA	PERFIL PRO-R	TEST DE VENTAS	CTPI-R	TEST DE RAZONAMIENTO	INTELIGENCIA EMOCIONAL
--------	--------------	----------------	--------	----------------------	------------------------

<p>OBJETIVO</p>	<p>El presente test evalúa la forma de ser del candidato, sus principales rasgos, preferencias y estilo de personalidad en relación con el mundo laboral. Las respuestas y los atributos resultantes se posicionan entre 12 dimensiones o factores, los cuales revelan los puntos fuertes y las necesidades de cada</p>	<p>El Test de Ventas está diseñado para medir el potencial de una persona en el ámbito de las ventas. Este test está reservado exclusivamente para la selección y formación del personal de empresas de ventas y centros de atención telefónica. Su objetivo es evaluar el potencial de ventas de ejecutivos, operadores de telemarketing, gerentes de desarrollo empresarial, directores, etc.</p>	<p>Este test es especialm ente adecuado para la evaluación de personas que ostentan diplomas de postgrado (máster o superior) y para directivos; sin embargo bien el contenido del test CTPI-R se refiere a rasgos de personalidad que pueden ser</p>	<p>Test recomendado para evaluar capacidades intelectuales como el razonamiento , el pensamiento abstracto, el pensamiento analítico y el pensamiento crítico de profesionales comerciales, emprendedor es, directivos y otros cargos administrativos.</p>	<p>El Test de Inteligencia Emocional (versión empresa) es una herramienta que sirve para evaluar la inteligencia emocional de las personas. Ésta consiste en la capacidad para percibir, comprender y gestionar los sentimientos propios y los de los demás. La versión para empresas del test está diseñada para satisfacer de manera eficaz las necesidades de los procesos de</p>
------------------------	---	---	---	--	--

	candidato en comparación con un grupo de referencia.		atribuibles a diversos ámbitos profesionales		selección de personal
APLICACIÓN	Este test está recomendado para la selección/formación y desarrollo de personal a todos los niveles. Principiante, Intermedio y Avanzado.	70 preguntas cortas de elección obligatoria, duración de 15 minutos, administración on-line. Test recomendado para la selección y evaluación del potencial de ventas de las personas; ya sean ejecutivos, operadores de telemarketing, directores de ventas,	El cuestionario consta de 114 preguntas. Cada dimensión incluye 6 ítems. Además de las 19 dimensiones, el cuestionario de CTPI-R incluye una escala de discapacidad social. Los ítems de la escala de	42 preguntas de elección obligada	97 preguntas de elección obligatoria

		personas con título universitario, estudiantes en el área empresarial, etc.	deseabilidad social están integrados en el cuestionario o conjuntamente con los ítems de las demás escalas.		
DURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	Duración: 12 a 15 minutos Administración: On-line	Duración: 15 minutos Administración: On-line	Duración: 25 a 30 minutos Administración: On-line	Duración: 35 minutos Administración: On-line	Duración: 15 a 20 minutos Administración: On-line
CARGOS A LOS CUALES SE LES APLICA	-Ejecutivos de cuenta -Profesional canales de venta -Profesional centro de experiencia	-Analista Inventario -Analista servicio al cliente corporativo -Ejecutivo de cuenta	- Estudiantes en práctica, aprecies Sena	-Profesional construcciones -Analista administrativo o Centro de Experiencia -Profesional centro de experiencia	- Asesores constructoras - Analista Operación STC

5.3 Procedimiento:

La realización del proceso de selección se da por medio de unas fases, iniciando con el reclutamiento, finalizando con el proceso de contratación, estas se describen a continuación:

Publicación vacante: Para dar inicio al proceso de selección, se debe dar la generación de la vacante por parte de la Generalista de la regional, indicando el cargo, el perfil y la ciudad donde se generó la vacante, seguido de esto se realiza la publicación interna, pues uno de los principios de la compañía, es permitir que los colaboradores escalen dentro de la compañía, por esta razón, se publica en la intranet (canal de comunicación interno de la compañía) con la ayuda de un portal llamado “Más oportunidades para ti”, esta publicación dura 3 días, si no se reciben hojas de vida o son muy limitadas y se tiene conocimiento que es una plaza complicada, se publica en la página del empleo, www.elempleo.com. Con una duración de 1 mes.

Reclutamiento: Cuando ya se realiza la publicación de la vacante se procede hacer la validación de la información y el consolidado, la validación de la información se hace poniendo en contacto con cada aspirante y validando si cumple a cabalidad o no con el perfil, tomando como base formación académica y experiencia requeridas. Las hojas de vida junto con el consolidado de la información son enviados a la generalista encargada de la regional, con el fin de revisar nuevamente a los candidatos y la información acerca de cada uno de ellos para proceder a la citación de las entrevistas.

Entrevista: Una vez identificado el cumplimiento del perfil, se realiza el proceso de entrevista, realizado por la generalista encargada y el jefe del

área donde se generó la vacante. Se divide la entrevista en 3 momentos, iniciando se les pida dar toda la

información que ellos consideren sobre su vida personal, seguido de esto, información acerca de su formación académica y para finalizar todo acerca de las experiencias laborales.

La compañía expresa información de la misma, del área y de las funciones dentro del cargo.

Aplicación Pruebas Psicotécnicas: La aplicación de las pruebas psicotécnicas se realiza a los candidatos más opcionados, esta se da por medio de una plataforma llamada “THT” quienes generan las pruebas apropiadas para cada uno de los cargos de la compañía. Estas pruebas son realizadas On-Line y deben realizarse de un día para otro.

Evaluación Pruebas Psicotécnicas: Se bajan de la plataforma los resultados de las pruebas, enviándolo a la generalista y el jefe del área para su conocimiento y aprobación, ellos por medio de una reunión deciden quién es el candidato idóneo y se empieza el proceso de contratación.

Cierre: Una vez se tiene seleccionada la persona, se envía el cierre del proceso para los demás participantes, indicándoles en qué fase quedaron y agradeciendo por la participación en el mismo. Este cierre se hace por medio del portal “más oportunidades para ti” quienes se encargan de hacer el envío a todas las personas que participaron.

Contratación: Esta etapa, es quizá la etapa más demorada del proceso. Para esta etapa se cuenta con una lista de chequeo diferente para personal corriente y estudiantes en práctica y aprendices Sena. (Anexo 1 y 2). En esta lista de chequeo se encuentra toda la documentación que se necesita y la cantidad de copias que se requieren. Algunos documentos son suministrados por la compañía y otros el aspirante debe conseguirlos. Todos los documentos se envían vía correo electrónico y se le explica al candidato cómo debe diligenciar cada uno de los documentos, se le pide que en el plazo establecido envía los documentos escaneados para la revisión y de esa manera tener la certeza que los documentos están completo y diligenciados correctamente.

Se hace el envío de los documentos al departamento de nómina en Bogotá, esperando la aprobación de los mismos y la fecha de ingreso.

Fecha de ingreso: En la fecha de ingreso indicada previamente por nómina se realiza la firma del contrato del colaborador, la afiliación a la caja de compensación y si la persona se encontraba trabajando antes, la carta de renuncia firmada, estos documentos son enviado nuevamente a nómina y se realiza la inducción corporativa, reglamento interno, salud ocupacional y servicios administrativos. Esto con el fin de darle a conocer a la persona que ingresa a trabajar a la compañía, los aspectos más relevantes de la compañía y algunos temas de reglamentación y beneficios de telefónica.

Dentro del proceso de la práctica se realizaron actividades satélites, en la cuales se dio acompañamiento, estas actividades estaban encaminadas al esparcimiento y la integración de los colaboradores. Las actividades que se realizaron fueron:

5.4 Actividades Satélites

Bingo Amor y Amistad: La actividad de amor y amistad fue un bingo en el Hotel Dan Carlton, se contó con la asistencia de las dos sedes, se dio apoyo logístico. La compañía cuenta con una empresa encargada de la organización de los diferentes eventos, pero la ejecución de la actividad como tal, la distribución del tiempo y diferentes actividades son coordinadas por el departamento de recursos humanos.

Se obsequiaron diferentes premios, se compartió una cena con un acompañamiento musical.

Fiesta Fin de Año: La Fiesta de fin de año, al igual que el evento de amor y amistad. Una empresa es la encargada de la organización de la misma, esta fue realizada en el Club Unión, se contó con la asistencia del 95% de los inscritos, se realizaron actividades lúdicas, hubo acompañamiento musical y la cena. Se dio apoyo en la recepción de los invitados, suministrándoles los diferentes ficho para bebidas y comida. De igual forma se apoyó la logística durante el evento.

Entrega de Regalos: La entrega de regalos para los niños, se realizó junto con una novena, los regalos fueron suministrados por la compañía y Fecel, que es el fondo de empleados. La novena se llevó a cabo gracias a los colaboradores y se permitió hacer la entrega de los regalos. El proceso de organización de regalos se realizó en un trabajo conjunto con toda al área de recursos humanos, organizando los regalos para cada hijo con el nombre de su respectivo padre, para que fuera más organizado y la actividad se desarrollara de una mejor forma.

6 Resultados

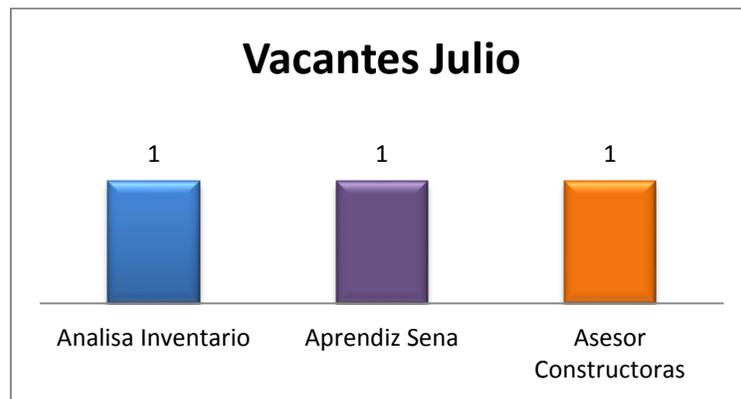
6.1 Proceso de Selección:

Grafica 1. Procesos de Selección por meses



En la gráfica 1, se observan los procesos de selección que se llevaron a cabo mes a mes en el segundo semestre del 2013 y principio del 2014. Tal como se observa en la gráfica uno de los meses donde hubo mayor rotación fue Agosto, con 11 procesos de selección, seguido por diciembre, con 9. Para completar un total de 35 procesos de selección.

Grafica 2. Vacantes del mes de Julio por cargo.



En la gráfica 2, se encuentran relacionadas las vacantes que se cubrieron el mes de Julio, en las cuales el que más porcentaje fue el mismo. Se generó una única vacante por cada cargo, analista de inventarios, aprendiz Sena, y asesor constructoras.

Grafica 3. Vacantes del mes de Agosto por cargo.



En la gráfica 3 se observan las vacantes del mes de Agosto, las cuales están distribuidas de la siguiente manera, en primer lugar con la generación de 3 vacantes, para Analista asesor comercial Pyme, seguido de esta Analista operación STC, con dos vacantes, finalizando con Analista servicio clientes corporativos, Aprendiz Sena, ejecutivo de cuenta y profesional canal prepago con 1 vacante.

Grafica 4. Vacantes del mes de Septiembre por cargo.



En la gráfica 4 se relacionan las vacantes del mes de Septiembre, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera, se generó una vacante por cada uno de los cargos, esto se presenta porque en la compañía no se presenta un alto índice de rotación. Los cargos son aprendiz Sena y profesional canales de venta.

Grafica 5. Vacantes del mes de Octubre por cargo.



En la gráfica 5 se observan las vacantes del mes de Octubre, dentro de las cuales se encuentra analista de inventario, analista entrenamiento comercial y profesional canales de venta, cada uno con una única vacante libre para el mes de octubre.

Grafica 6. Vacantes del mes de Noviembre por cargo.



La gráfica 6 muestra la cantidad e vacante generadas para cada cargo en el mes de noviembre, dentro de las cuales esta Analista administrativo y Aprendiz Sena. Las vacantes Sena se generan cada 6 meses, pues el proceso de etapa productiva culmina a los seis meses, pero se ha visto reflejado en otros meses por el manejo de la regional en general.

Grafico 7. Vacantes del mes de Diciembre por cargo.



En la gráfica 7, se observa que el cargo con mayor cantidad de vacantes es el Analista asesor comercial pyme, con 3 vacantes disponibles para el mes de diciembre, seguido del cargo estudiante en práctica con dos, finalizando con analista administrativo, profesional centro de experiencia y profesional construcciones cada uno con 1 vacante.

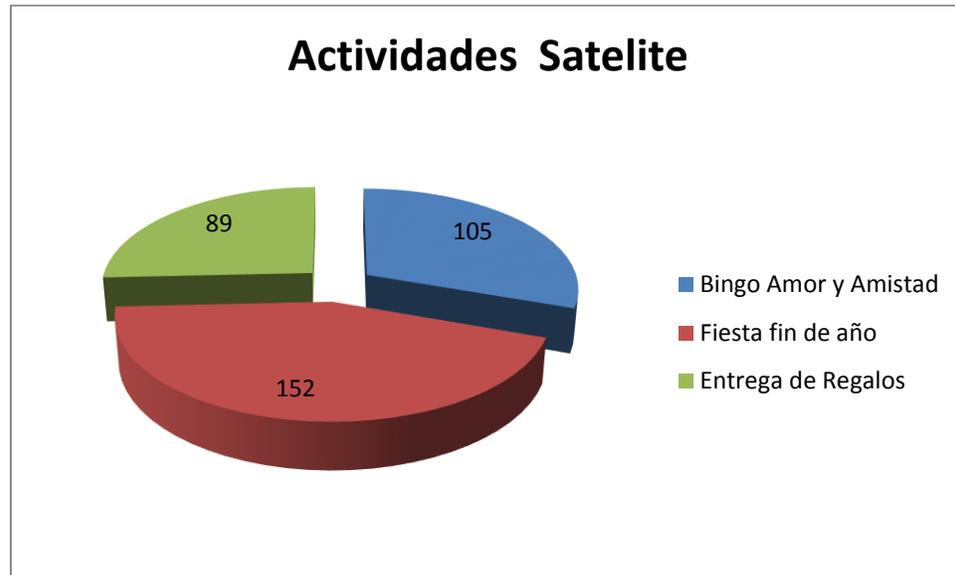
Grafica 8. Vacantes del mes de Enero por cargo.



La grafica 8 evidencia las vacantes para el mes de Enero. En donde se generó una única vacante para el cargo ejecutivo de cuenta, esto teniendo en cuenta que el proceso de práctica termino el día 23 de enero.

6.2 Actividades Satélites

Grafica 9. Actividades Bienestar Social



En la gráfica 9 se observan las actividades realizadas en el segundo semestre del año 2013 y el número de participantes en cada una de ellas. Para la actividad de la Fiesta de Fin de Año, participaron 152 colaboradores de la compañía, Entrega de Regalos de Navidad a los hijos de los colaboradores 89 y Bingo Amor y Amistad 105 personas.

6.3 Cumplimiento de Objetivos

Durante el proceso de pasantía, se logró cumplir con los objetivos propuestos al inicio. A continuación una tabla donde se evidencia el cumplimiento de cada uno.

Tabla 3. Cumplimiento de Objetivos.

OBJETIVOS	ALCANZADO O NO ALCANZADO
Identificar las falencias en el proceso de selección empleado por la compañía.	Este objetivo fue alcanzado en el proceso día a día, identificando las falencias dentro del proceso, como a rapidez con la que se requiere algunos procesos específicamente

	<p>analista asesor comercial pyme. Se quiere conseguir a la persona en un tiempo corto y los procesos de selección no se están haciendo de la forma adecuada.</p>
<p>Realizar el proceso de selección de cada cargo, cumpliendo con los estándares planteados por la compañía.</p>	<p>Este objetivo se culminó satisfactoriamente, pues de los 35 procesos de selección que se realizaron, los 35 fueron exitosos, en cuanto a cumplimiento de estándares y cumplimiento laboral por parte de lo seleccionados.</p>
<p>Plantear mejoras para las diferentes actividades que se realizan durante el proceso de selección.</p>	<p>Se plantearon mejoras en el proceso de selección hablando con la generalista y permitir que el proceso de selección tenga los tiempos adecuados y no se incurra en esta falla por la necesidad de contratar los candidatos rápidamente.</p> <p>Se implementó un método de agilidad en el reclutamiento, enviando el consolidado necesario al día siguiente de finalizada la convocatoria, cumpliendo así mas oportunamente con el área.</p>
<p>Realizar el proceso de inducción a las personas que ingresan a la compañía.</p>	<p>Este objetivo se alcanzó, evidenciado en los ruterros de inducción, esto son unos formatos diseñados por la compañía, donde se especifica las diferentes inducciones que se le realizan al colaborado, las cuales son: Inducción corporativa, reglamento interno, código del vestir, seguridad y salud en el trabajo y servicios administrativos. Estos</p>

	<p>con el fin de ofrecerle al colaborador un panorama más amplio y estructurado de la compañía.</p> <p>Se indica la fecha y la hora en la cual fue realizada la inducción que temas se trataron y este documento debe ir firmado por el colaborador, la persona que realiza la inducción y el visto bueno de la generalista.</p>
--	--

7 Discusión

Tomando como premisa principal la labor del psicólogo en los diferentes procesos de gestión de recursos humanos, se logró identificar la importancia de contar con un departamento que vele por el bienestar de los empleados y por realizar procesos de selección exitosos.

Dentro de Colombia telecomunicaciones S.A se realizaron procesos de selección, de diferentes cargos como fueron, Analista de inventario, Analista operación STC, Analista servicio al cliente corporativo, Ejecutivo de cuenta, Profesional canales de venta, analista

entrenamiento comercial, Analista administrativo centro de experiencia, Profesional centro de experiencia y profesional construcciones, estas fueron las vacantes que se generaron durante el segundo semestre del año 2013. Es por esto que se logró identificar que todas las empresas son diferentes y esto se constata con lo expuesto por Berrocal, Pereda y Sanz (2003) “incluso en un mismo sector y en una misma actividad, cada organización tiene característica diferenciales, en función de sus valores, su ambiente, su historia y su cultura” (p. 16).

Tomando como base lo anterior y teniendo clara la diferencia marcada en cada empresa, es importante tener en cuenta que los perfiles de cada cargo son únicos e irrepetibles, esto entendido desde el punto de vista de la necesidad de cada empresa, por esto los perfiles en Colombia telecomunicaciones S.A se manejan por competencias, pues según Sandoval, Montaña, Miguel y Ramos (2012), las organizaciones deben asegurar que “sus empleados no solo tengan los conocimientos sino también las habilidades, destrezas, valores y actitudes(competencias) que les permitan dar una respuesta adecuada a los retos que enfrentan día a día” (p. 661), esto con el fin de cumplir las metas de la organización y continuar siendo empresas competitivas en el medio.

Las compañías tienen objetivos claros encaminados, tanto a la selección de personal como al bienestar de sus empleados, Colombia telecomunicaciones S.A se preocupa primordialmente por la escogencia adecuada y seguido de esto por el clima laboral, siendo este según Africano, Faria y Quintero (2008) “la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña” (p. 36). Por esta razón y durante el año 2013 en Telefónica Movistar se hizo la evaluación por medio de “Grate Place To Work”, quedando en el segundo mejor lugar para trabajar, muestra clara de esto es la satisfacción que expresan los colaboradoras, sobre su trabajo; claramente lo disfrutan, son felices realizándolo y esto hace que los resultados se ven en su desempeño laboral y en el cumplimiento de metas organizacionales.

Todo lo desarrollado durante el proceso de la pasantía hace entender el funcionamiento interno de una compañía, que va mucho más allá de ofrecer un servicio y darle satisfacción al cliente, esto es importante pero no es lo único importante por eso es que se desarrollan tantos programas buscando el beneficio interno y en esto también se encuentra inmerso el departamento de recursos humanos apoyado por otras áreas.

Todo lo anterior buscando la excelencia, pero es valioso mostrar un apoyo excepcional que se hace por medio de empresas aliada, empresas que contratan personal idónea para ayudar a la compañía a cumplir sus metas comerciales, única y exclusivamente, pues estos colaboradores se encuentran en el área de ventas y servicios. Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett, 1992), citado por Africano, Faria y Quintero (2008) “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”(p.41), esto lo hace la empresa aliada a cada uno de los trabajadores y para el caso de la compañía, si el departamento es el encargado de este proceso, es decir, para Colombia telecomunicaciones trabajan una gran cantidad de personas, entre las cuales esta le personal directo, que trabaja con nomina directa para Colombia telecomunicaciones S.A y el personal que trabaja para empresas como eficacia, activos, atento, entre otros, el procesos de capacitación con estos empleados de empresas aliadas se da por medio de un grupo de formadores, quienes son trabajadores directos de telefónica, pero programas de recursos humanos e incentivos los hace la empresa directa con la que ellos trabajan.

Continuando con el tema anterior, según Nash (1989), citado por Africano, Faria y Quintero (2008) “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” (p.41), tomándolo desde un punto de vista más de entrenamiento los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, pues el verdadero conocimiento del mismo se da en el día a día y en la aproximación a todos los temas con el cliente de verdad. Estas capacitaciones sirven para

hacer un empalme de las funciones del cargo, mas no para dejar a la personas 100% lista para enfrentarse a los diferentes retos.

8 Conclusiones

La compañía cuenta con un proceso de selección estructurado y bien elaborado que permite paso a paso cumplir con los objetivos de la misma y poder tener las herramientas necesarias para cumplir con el requerimiento, que para este caso específico es la contratación de un profesional idóneo para cubrir una vacante. Pero también es importante recalcar, que para todos los procesos se tiene un tiempo estipulado y es importante que esto se cumpla, por más premura que el área tenga.

Es de suma importancia reconocer la importante labor que desarrolla el departamento de recursos humanos dentro de la compañía, aparte de realizar los diferentes procesos de selección, es la cabeza visible dentro de la organización, la gente se siente respaldada, contando con este departamento, donde pueden resolver sus dudas e inquietudes frente a diferentes temas, pues aunque es la cabeza visible, también es el canal de comunicación directo con las demás áreas. El apoyo que el departamento ofrece a la compañía es primordial e irremplazable, de esto la importancia de tener psicólogos en todas las empresas, incluso aquellas que apenas están comenzando, para que los resultados salten a la vista.

El proceso de pasantía realizado en Colombia Telecomunicaciones S.A, contribuyo en la formación profesional y personal dl practicante, ofreciéndole las herramientas necesarias para enfrentarse al ámbito laboral, entendiendo la demanda que existe. La compañía le genera valor al estudiante en práctica, peor este a su vez le ofrece a la compañía lo mejor de sí en su proceso.

Finalmente, se cumplieron los objetivos propuestos en el inicio del proceso de pasantía, cumpliendo las expectativas personales y de la compañía, evidenciado en un reconocimiento realizo al estudiante en práctica.

9 Recomendaciones

- Continuar con el proceso de pasantía en la empresa Colombia telecomunicaciones S.A debido a que el apoyo es indispensable en el área de recursos humanos y ayuda a los futuros profesional a tener bases sólidas de su profesión y su futuro laboral.
- Seguir permitiendo que el estudiante en práctica participe de los procesos de entrevista, esto enriquece al practicante y le aporte nuevos valores a la compañía, tendiendo la experiencia de cada uno.
- Realizar un instructivo para el momento de la contratación de los colaborados, el proceso de comunicarse con cada uno de ellos es bastante demorado y esto se podría evitar dando unas instrucciones más claras por medio de un instructivo.

10 Referencias

- Aburto, H., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y ciencia*, 51, 41-49.
- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Telos*, 11(3), 367-385.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C. & Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Desafíos*. Barcelona: UOC.
- Berrocal, F., Pereda, S. & Sanz, P. (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos. *Psicología desde el caribe*, 12, 13-38.
- Chiang, M., Nuñez, A., & Salazar, M. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16, 61-76.
- Enciso, E., & Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5-22.

García, D., & Mantilla, M.(2010). Trabajo en equipos auto dirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su existo. *Revista venezolana de Gerencia*, 15(49), 51-71.

Garcia, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61.

Gil, F., Alcover, C., Rico, R., & Sánchez – manzanares, M. (2011). Nuevas formas de liderazgo en equipos de trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 32(1), 38-47

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.

Hernández, B. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre Económico*, 15(31), 173-186.

Marrau, M., Archina, T., Lúquez, S., & Godoy, P. (2007). El hombre en relación con su trabajo: Incumbencias del proceso de selección. *Fundamentos en Humanidades*, 8(15), 119-131.

Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla. *Pensamiento & Gestión*, 32, 83-114.

Ospina, H. (2010). Nuevos paradigmas en gestión humana. *Revista ciencias Estratégicas*, 18, 79-97.

Peiro, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29, 68-82.

Pereda, S., Berrocal, F., & Sanz, P. (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos. *Psicología desde el Caribe*, 12, 13-38.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del Personal empresa vigilantes asociados costa Oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.

Sandoval, F., Montaña, N., Miguel, V., & Ramos, E. (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 660-675.