

"APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL GRUPO ACCIONPLUS
BUCARAMANGA – COLOMBIA"



LEIDY PAOLA BUENO HERRERA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ENERO 2014

"APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL GRUPO ACCIONPLUS
BUCARAMANGA - COLOMBIA"

LEIDY PAOLA BUENO HERRERA

INFORME FINAL DE PASANTIA

SANDRA SALAMANCA

ASESOR DE PASANTIA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ENERO 2014

Para mi Amigo, novio, amante, confidente y esposo que decidió esperarme en el cielo para vivir felices por la eternidad en algún momento. Para él a quien amo, extraño y recuerdo cada segundo de mi vida... hoy dedico este trabajo por ser la persona que día a día me dio un impulso para ser la psicóloga y persona que hoy por hoy soy. Por su incondicional apoyo hasta el último día de vida. Todo mi esfuerzo ha sido posible gracias a **Andres Eduardo Pedraza Ariza** "TE AMO AMOR"

AGRADECIMIENTOS

Todas mis letras aquí plasmadas son gracias a Dios y su nuevo guardián Andres Eduardo, quienes desde el cielo me han bendecido y fortalecido para cumplir con un proyecto más en mi vida, un proyecto que se empezó a hacer realidad hace 5 años con el simple hecho de ser estudiante de Psicología.

A mis padres; Celina Herrera Palomino y José Darío Bueno Carvajal, por darme la vida, por sus 24 años de compañía, amor, cariño, dedicación y sobre todo por protegerme día a día, gracias a ellos a su esfuerzo y en especial por depositar toda su confianza en mi. Gracias a todo eso es que hoy logro culminar un escalón más en mi vida.

A mis hermanos: Hernan Bueno, Angélica Bueno, Diego Bueno y Tatiana Bueno, a ellos que siempre me han protegido por se la hermana menor y la niña de la casa, por brindarme amor y palabras de aliento y al igual depositaron su confianza en mi.

A Jergens Cortes, por llegar a mi vida con un único propósito "enseñarme que por mas dura que sea la vida, siempre tenemos segundas oportunidades, siempre va a haber posibilidades y cosas por luchar, sonreír, seguir adelante y sobre todo construir nuevas ilusiones" Gracias a él he podido levantar mi cabeza y desear no lo malo, sino lo bueno de ahora en adelante.

A la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, por acogerme como hija y estudiante durante mis años de formación. A mis profesores que con su conocimiento, respeto y ética me hicieron crecer, en especial; al Psic. Y Mg. Jesús María Gelvez Hoyos, quien siempre estuvo pendiente de mí, quien con solo mirarme sabía como estaba y que

necesitaba, quien con su sabiduría iluminaba mi carrera. A Gustavo Villamizar y Ara Mercedes, las dos personas que me acompañaron en el momento más difícil y triste de mi vida, a ellos que a parte de formarme como persona y profesional, me tendieron la mano cuando mas lo necesite.

A mis compañeros de estudio que de una u otra forma han sido parte de mi vida, en especial a Liliana Galvis y Laura Ortiz, mis amigas, familia y compañeras de estudio.. A ellas que me acompañaron durante mi carrera profesional, en momentos difíciles, de alegrías, de tristezas y chocoaventuras. A ellas dos a quienes les debo una sincera amistad y un aprecio que durara toda mi vida. A ellas que me enseñaron lo más valioso de la vida "la amistad". También quiero agradecer a Sandra Garrido quien me ha acompañado en estos últimos semestres, a ella a quien busco y me busca en momentos felices, de locura, tristes, amargos, de soledad, de angustia.. Quien me ha brindado la mano y ha sido hasta el día de hoy una amiga incondicional.

A mi sitio de pasantía AccionPlus Bucaramanga, por darme la oportunidad de acompañarlos durante 6 meses, en todos sus procesos y conocimientos. También quiero agradecer a mi asesora Sandra Salamanca, porque gracias a ella mi ética profesional es 100% de acero porque con solo unas palabras me termino de formar como una excelente profesional.

Gracias a todos y a Dios por hacer parte de mi vida y mi culminación exitosa en mi carrera profesional como Psicóloga.

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	8
2. ABSTRACT	10
3. INTRODUCCION	12
4. Justificación	12
5. Objetivo General	12
6. Objetivos específicos	12
7. MARCO TEORICO	14
8. METODOLOGÍA	23
9. Participantes	23
10. Instrumentos	23
11. Procedimiento	27
12. RESULTADOS	29
13. DISCUSION	36
14. CONCLUSIONES	38
15. RECOMENDACIONES	39
16. REFERENCIAS	39
17. ANEXOS	40

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Publicaciones realizadas en las páginas

Grafica 2. Reclutamiento de candidatos para la Psicóloga A

Grafica 3. Reclutamiento de candidatos para la Psicóloga B

Grafica 4. Reclutamiento de candidatos para la Psicóloga C

Grafica 5. Pruebas aplicadas a cada uno de los candidatos reclutados

Grafica 6. Total de entrevistas realizadas

Grafica 7. Total de personas validadas

Grafico 8. Pruebas calificadas

Grafico 9. Informes de selección

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: "APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL GRUPO ACCIONPLUS
BUCARAMANGA - COLOMBIA"

AUTOR: LEIDY PAOLA BUENO HERRERA

FACULTAD: FACULTAD DE PSICOLOGIA

DIRECTOR: SANDRA SALAMANCA

RESUMEN: El proceso de selección se basa en escoger entre todos los candidatos reclutados aquella persona que cumpla con todas las exigencias solicitadas por la empresa cliente, con el objetivo de presentar un personal idóneo para el cargo solicitado, por ende, el proceso de selección se convierte en una herramienta que permite establecer todas las diferencias individuales tanto físicas como psicológicas de cada uno de los candidatos reclutados, con el fin de identificar quien tendrá mayor o menor éxito en las actividades futuras a desarrollar dentro de la organización. La presente propuesta de trabajo se llevó a cabo en el Grupo AccionPlus de Bucaramanga - Colombia, se trabajó con un total de 558 personas cuyo criterio de participación en el proceso de selección fue: Tener el perfil del cargo al cual se estaba realizando el reclutamiento. Se utilizaron como instrumentos principales: Pruebas psicológicas (Antes, Eros, IPV, Tig 1, Valanti, Wartegg, 16 PF, 360 Administrativo, 360 Comercial, Caras), entrevistas y validación de documentos. Se encontró una cifra significativa en cada uno de los perfiles reclutados, en relación con el área comercial. Se llevó a cabo entrevistas y validación de documentos con el personal apto para cada de las empresas clientes. Posteriormente se finalizó con la contratación de las

personas seleccionadas por cada una de las psicólogas delegadas o asignadas a las empresas que se está realizando el reclutamiento. Se evidencio que el proceso de selección es una herramienta necesaria e indispensable para identificar todas las características tanto físicas como psicológicas necesarias para el cargo solicitado, de acuerdo a las necesidades de la empresa cliente. Garantiza presentar un candidato eficiente para realizar las funciones requeridas frente al cargo asignado.

PALABRAS CLAVES: Proceso de selección, reclutamiento, Características físicas, Características Psicológicas, Pruebas psicológicas.

GENERAL SUMMARY OF JOB GRADE

TITLE: "SUPPORT THE SELECTION PROCESS OF GROUP ACCIONPLUS BUCARAMANGA - COLOMBIA"

AUTHOR: LEIDY PAOLA BUENO HERRERA

FACULTY: PSYCHOLOGY FACULTY

DIRECTOR: SANDRA SALAMANCA

SUMMARY: The selection process is based on choosing between all candidates recruited person who meets all the requirements requested by the client company, in order to present a suitable staff for the requested charge, therefore the selection process becomes a tool that allows you to set all individual physical and psychological differences of each of the candidates recruited, in order to identify who will have varying success in future activities within the organization. This proposed work is carried out in the AccionPlus Group Bucaramanga - Colombia, we worked with a total of 558 people whose criteria for participation in the selection process was: Having the job profile which was ongoing recruitment. Were used as main instruments: Psychological Testing (Antes, Eros, IPV, Tig 1, Valanti, Wartegg, 16 PF, 360 Administration, 360 Commercial, Faces), interviews and document validation. One significant figure in each of the profiles recruited in relation to the commercial area was found. They conducted interviews and validation of documents with the fit for each individual client companies. He later ended with the hiring of persons selected for each of the delegated or assigned to companies that are performing recruiting psychologists. It was evident that the selection process is a necessary and indispensable

to identify all physical and psychological care needed for the requested features, according to the needs of the client company tool. Ensures present an efficient candidate to perform the required front office duties assigned.

KEY WORDS: Select function process, Recruitment, Physical characteristics, Psychological characteristics, Psychological tests.

Introducción

Justificación

La presente propuesta de trabajo se llevó a cabo en el área organizacional de la compañía AccionPlus Bucaramanga Colombia, brindando apoyo al proceso de selección en busca del personal específico, cumpliendo con una serie de características exigidas y solicitadas por la empresa cliente, con el fin de presentarlos como preseleccionados para dar cumplimiento al cierre de la vacante.

De igual manera el proceso de selección va encaminado a beneficiar mas de 3 entes; 1) El cliente, la persona o empresa encargada de enviar las solicitudes requeridas por la empresa para la cual trabaja. 2) Grupo AccionPlus quien se encarga de recibir todas las requisiciones o solicitudes de vacantes y así mismo realizar un proceso de selección riguroso con el fin de conseguir la persona con el perfil indicado, y 3) Colaboradores o personas que se encuentran realizando búsqueda de trabajo, las cuales se someten al proceso de selección.

Objetivo general

Realizar apoyo al proceso de selección a cargo de las 3 psicólogas, frente a los candidatos postulados en cada una de las vacantes disponibles en Accionplus.

Objetivos específicos:

- Realizar reclutamiento de hojas de vida que llegan a los diferentes correos de la empresa, identificando cada uno de los perfiles solicitados por los clientes de AccionPlus Bucaramanga.

- Establecer juicios de selección, basándose en los perfiles y exigencias solicitadas por los clientes de AccionPlus Bucaramanga para cada uno de los cargos.
- Clasificar y seleccionar cada uno de los candidatos, ajustándose a los requerimientos del cliente.
- Realizar el análisis de las pruebas y entrevista ejecutada a cada uno de los candidatos, con el fin de dar un concepto final solicitado por el cliente.

El Grupo Accion es la holding colombiana líder en la prestación de soluciones de outsourcing basadas en talento Humano. Con más de 38,000 colaboradores, somos uno de los principales empleadores del país, prestando servicios a las principales compañías e instituciones del país.

El Grupo empresarial fue fundado en 1975 en Cali con los servicios de selección y suministro de personal temporal. Desde 1997 incorporó los servicios de outsourcing en mercadeo y aseo y mantenimiento industrial.

El año 1992, se consolidó el proceso de sistematización y la presencia permanente en Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla y Pereira.

Desde 1997, a través de la firma Acciones y Servicios S.A. Se creó una línea de negocios dedicada exclusivamente a la prestación de servicios de Mercadeo en Punto de Venta.

En 2002 se consolida el más moderno sistema de selección, contratación, pagos y facturación para el personal en misión.

Desde 2003 se crea Accion BPO S.A.S. empiezan a prestar servicios de Mercadeo enfocados en la Investigación de Mercados, y Servicios de Información (Precios, Estrategias en Punto de Venta, Análisis de Competencia) en tiempo real para nuestros clientes, al igual que prestación de servicios relacionados con contenido de marca. Unos años después se inicia nuestro servicio de gestión de fuerzas de venta.

En el 2007 se inició la prestación de servicios de salud, con la creación de la compañía "Accion Salud".

Misión

Aportamos a la competitividad de nuestros clientes, con Servicios innovadores basados en talento humano de la más alta calidad, con responsabilidad social, contribuyendo a la economía del país generando valor a los accionistas.

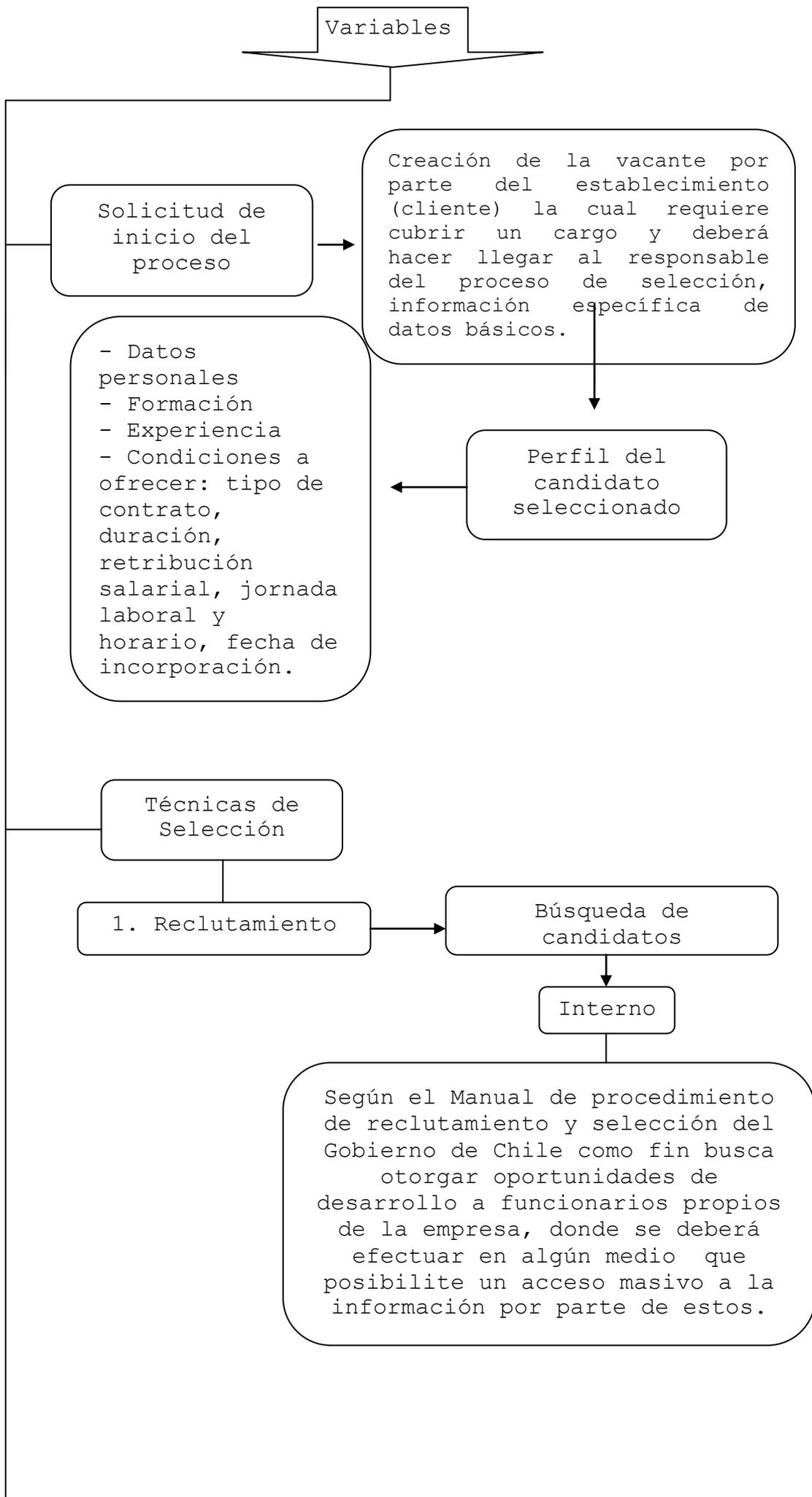
Visión

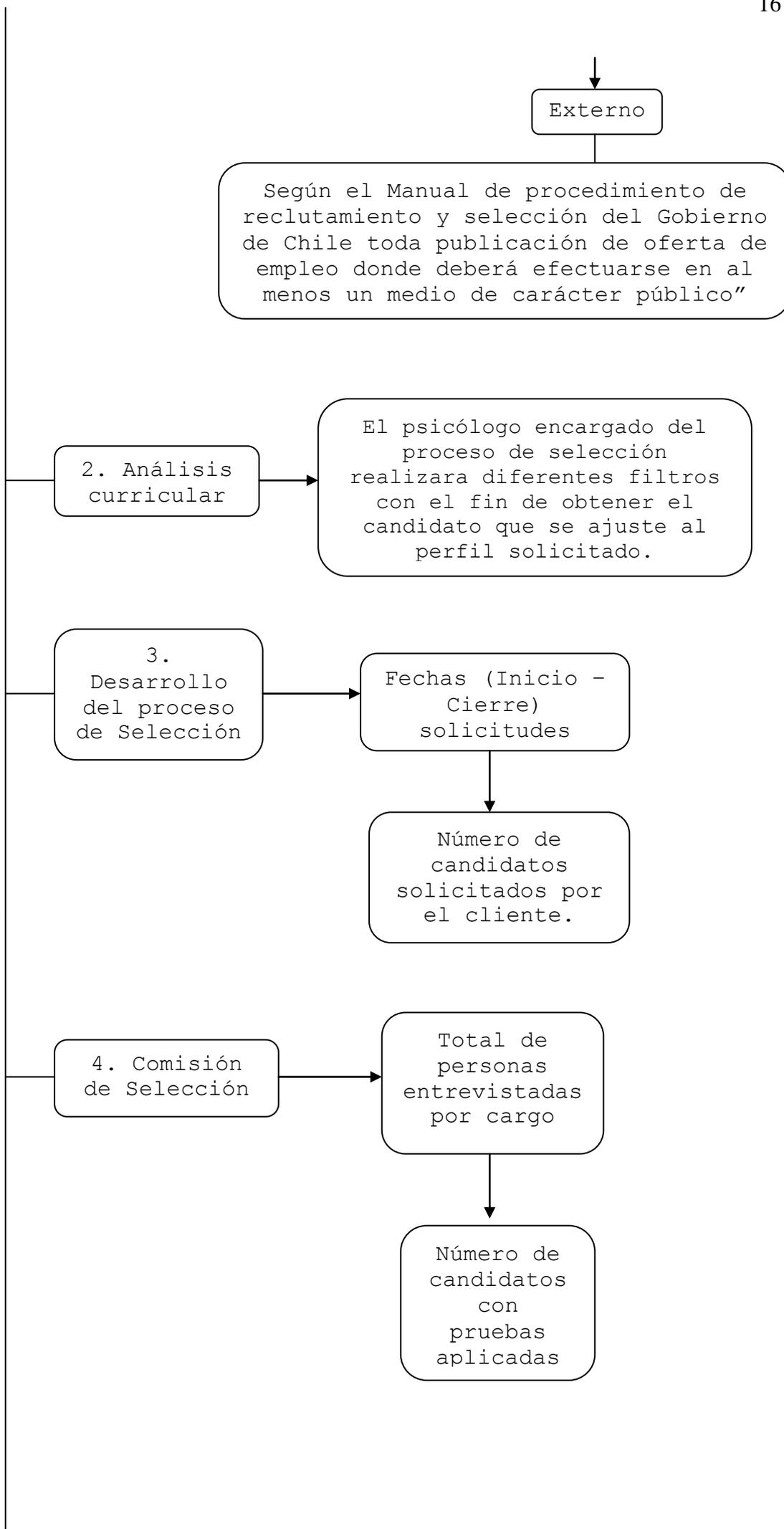
Para el 2015 posicionar al Grupo Accion Plus como líder en el sector de servicios, basados en talento humano, convirtiéndonos en el mejor empleador del sector.

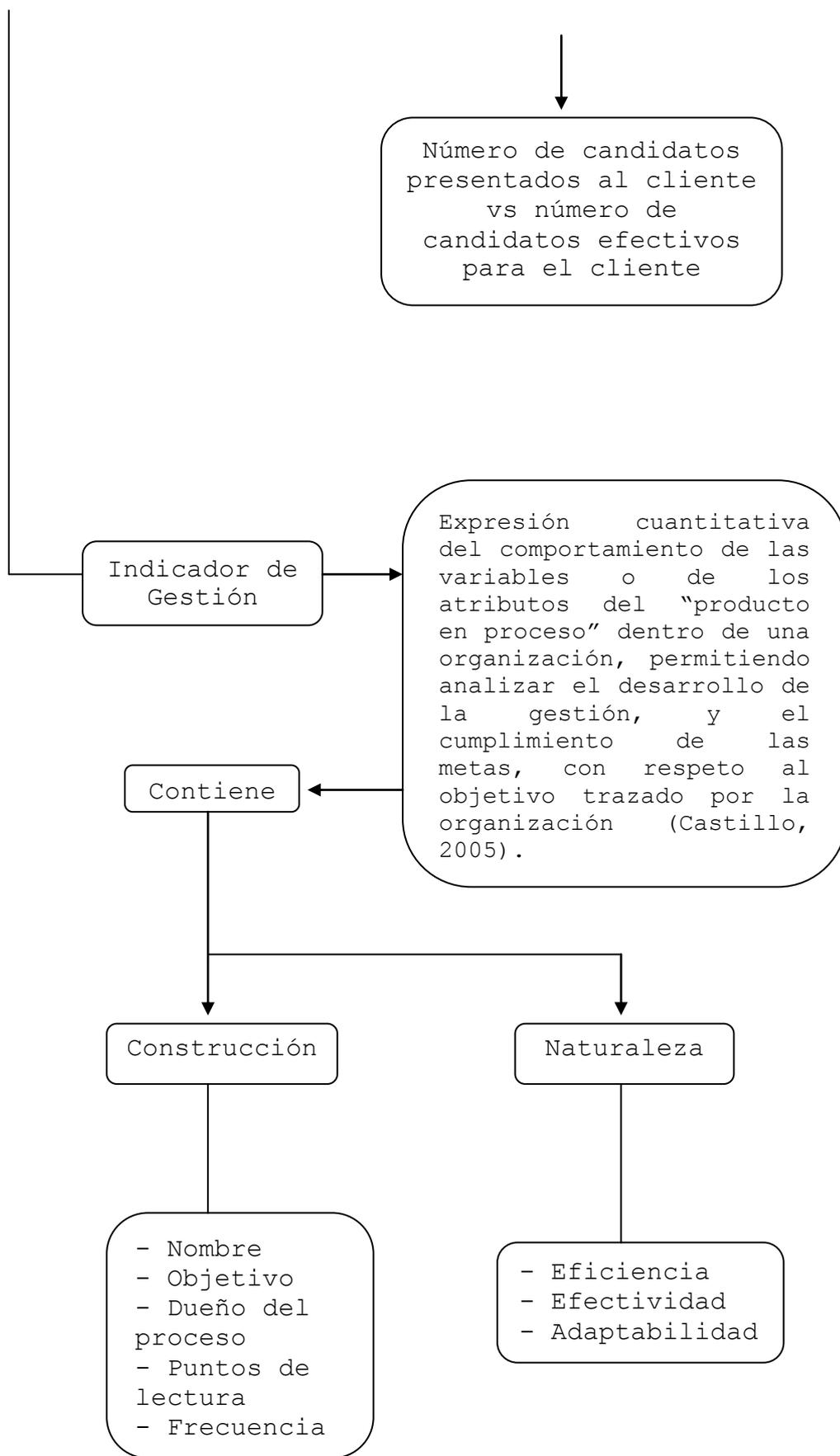
MARCO TEORICO

Selección de Personal

Escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización (Chiavenato, 2002).







Según Chiavenato (2002) citado por Bachenheimer, todos los seres humanos no son iguales ni reúnen las mismas características tanto para aprender como para trabajar, por ende se hace necesario el proceso de selección con el fin de establecer las diferencias individuales tanto físicas como psicológicas de cada una de las personas, lo que conlleva a que cada una de ellas se comporten y perciban las situaciones de manera diferente, logrando así mayor o menor éxito en el desempeño de las funciones en la organización.

Selección de Personal

Se entiende como Selección de Personal "Escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización" (Chiavenato, 2002) citado por Bachenheimer. Como fin último, se busca que la persona sea adecuada y eficiente para el cargo.

Además, Chiavenato, expone que todo proceso de selección se fundamenta en toda la información necesaria con respecto al candidato necesario y adecuado para ocupar el cargo y que la selección como proceso de comparación y selección, se basa a partir de 3 modelos de comportamiento, los cuales son:

- Modelo de colocación: cuando el rechazo no se contempla entre las opciones, ya que solo existe un candidato para la vacante que debe ser cubierta.

- Modelo de selección: existe más de un (1) candidato para una vacante, y las características de cada uno de ellos se comparan, obteniendo como fin último la aprobación o rechazo.

- Modelo de clasificación: contiene gran número de candidatos que aspiran a cubrir la vacante, por ende las características de cada uno se comparan con los requisitos exigidos para el cargo, ocurriendo lo mismo del modelo anterior, puede ser rechazado o aceptado para el cargo.

Es por ello que el Manual de procedimiento de reclutamiento y selección del Gobierno de Chile, refiere fases importantes para el proceso de Selección, las cuales son:

Fase 1: Solicitud de inicio del proceso

- Creación de la vacante por parte del establecimiento (cliente) la cual requiere cubrir un cargo y deberá hacer llegar al responsable del proceso de selección, información específica de datos básicos como el nombre cargo vacante y la fecha estimada en que se requiere el cubrimiento de la vacante. Seguidamente el psicólogo se pondrá en contacto con el establecimiento para acordar los detalles de perfil de la vacante solicitada.

- Creación y validación del perfil (identificación del cargo y condiciones a ofrecer): nombre, formación, experiencia, jornada de trabajo, tipo de contrato, duración, horario, retribución salarial, fechas y definición de funciones.

Fase 2: Técnicas de selección

1. Reclutamiento

Para precisar, según el Manual de procedimiento de reclutamiento y selección del Gobierno de Chile, hay dos formas de realizarlo:

- Interno: como fin busca otorgar oportunidades de desarrollo a funcionarios propios de la empresa, donde se deberá efectuar en algún medio que posibilite un acceso masivo a la información por parte de estos.

- Externo: Toda publicación de oferta de empleo donde deberá efectuarse en al menos un medio de carácter público como páginas web del servicio, bolsas de trabajo y páginas de colegios de profesionales. Toda publicación debe contener información básica como nombre del cargo, lugar de trabajo, requisitos y condiciones.

2. Análisis curricular

El psicólogo encargado del proceso de selección realizara diferentes filtros con el fin de obtener el candidato que se ajuste al perfil solicitado, arrojando por ultimo un listado de personas que pasaran a la siguiente etapa donde se define el proceso de selección.

3. Desarrollo del proceso de selección

- Determinar estructura del proceso: se evaluará según la cantidad de candidatos postulados y preseleccionados, tiempo de respuesta en cubrir la vacante, técnicas seleccionas para cada cargo.

- Elección de instrumentos de selección: son seleccionados según sea el caso y vacante requerido.

Para Chiavenato, después de desarrollar el proceso de selección el siguiente paso es la elaboración de las técnicas de selección adecuadas para cada situación; pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

Por ultimo el Manual de procedimiento de reclutamiento y selección del Gobierno de Chile, refiere como última fase:

4. La Comisión de Selección: donde el psicólogo cita a entrevista final a los candidatos que han cumplido con todos los requisitos del perfil para la vacante junto con los mejores puntajes en las pruebas anteriormente aplicadas, con el fin de dar resultados y cubrir la vacante.

Es oportuno ahora hablar del dudoso reconocimiento que el departamento de Gestión humana tiene en algunas compañías, se debe a que no ha sabido demostrar su contribución en términos cuantitativos a los objetivos estratégicos de la empresa. De esta manera se implementará la medición de los indicadores de oportunidad y efectividad del proceso de Selección, ya que los indicadores de gestión representan un papel importante en las empresas, y así "el compromiso de una organización es desarrollar sus recursos y capacidades, para así permitir la implementación de estrategias" (Castillo, 2005).

De esta manera Castillo (2005), refiere el indicador de gestión como una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos del "producto en proceso" dentro de una organización, permitiendo analizar el desarrollo de la gestión, y el cumplimiento de las metas, con respeto al objetivo trazado por la organización.

Finalmente, cada indicador debe contener:

Construcción

- Nombre: denominación que se le da a la variable.

- Objetivo: el uso que se espera dar a la información obtenida.

- Dueño del proceso: clarificar a quienes les corresponde actuar en cada momento y en cada nivel de la organización, frente a la información que esta suministrando el indicador.

- Puntos de lectura: actividades o fases del proceso en las cuales debe realizarse la medición.

- Frecuencia: la periodicidad con que deben realizarse las mediciones, de tal manera que ellos permita una toma de decisión oportuna.

Naturaleza

Varela, Pérez y Pénate (2007) refiere:

- Eficiencia: representa un beneficio para el responsable del proceso.

- Efectividad: forma aceptada en que se cumplen los requerimientos de los clientes finales y se evalúa la calidad del proceso.

- Adaptabilidad: trata de la flexibilidad del proceso para satisfacer las necesidades especiales del presente y los requerimientos del futuro.

METODOLOGIA

Participantes - sujetos

Se tuvo en cuenta la participación de 558 colaboradores entre hombres y mujeres, se encuentran en edades heterogéneas. La población estuvo establecida por aquellas personas que cumplían con los siguientes criterios:

- Personal desde los 18 años de edad
- Personal con estudios secundarios completos (Bachillerato)
- Personal con la situación militar definida (Hombres)

Instrumentos - recursos

1. Pagina electrónicas:

La herramienta de computrabajo y el empleo, son páginas donde el personal que labora en AccionPlus (Psicólogas Calificadas y Psicólogas Pasantes), tienen la oportunidad de publicar todas las vacantes existentes en AccionPlus, siendo esta una de las funciones a realizar dentro de la pasantía. Así mismo, las personas externas interesadas en buscar empleo pueden hacerlo por medio de estas.

2. Pruebas de selección:

ANTES, es una prueba que mide la honestidad y solución de problemas de la persona en su ambiente y circunstancias laborales.

Esta destinada a indagar sobre algunas situaciones que se presentan en las organizaciones actuales, y la manera en

la que el sujeto pudiera resolverla. Procedida por una serie de afirmaciones o frases que plantean modos de sentir, actual o pensar frente a situaciones que se pueden presentar en un ambiente de trabajo. La labor del sujeto consiste en indicar su posición frente a cada una de ellas en la respectiva hoja de respuesta. Iniciando con el primero modulo y finaliza con el modulo 2.

CMT, esta prueba mide la motivación de la persona frente al trabajo. Esta enfocada a recoger una idea general sobre aquellos aspectos laborales que son de interés para la persona, y sobre todo las acciones que esta dispuesto a realizar para conseguirlos. Consta de 3 partes en las cuales todas las respuestas dadas por las personas son importantes, se debe responder todos los puntos y no dedicarles demasiado tiempo, debe ser de manera veraz y espontanea.

EROS, se enfoca a medir las características de personalidad que les permiten a las personas transmitir en el servicio un real interés en los clientes proyectando a través de cada uno de sus comportamientos y acciones. La prueba consta de 2 módulos en los cuales el sujeto debe leer con atención las instrucciones, inicia con el modulo 1 y finaliza con el modulo 2.

IPV, es una prueba que mide la personalidad del vendedor frente a las ventas con el fin de establecer si serán o no exitosas. Destinada así a vendedores donde se estudia la psicología de la venta. La persona cuenta con 1 cuadernillo de instrucciones y preguntas que le servirán para leer, y 1 hoja de respuesta donde debe marcar todas las respuestas que considere adecuadas.

TIG 1 "test de inteligencia general", es una prueba encargada de evaluar la capacidad de conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a problemas, esto es, apreciar las funciones centrales de la inteligencia: abstracción y comprensión de relaciones. Las pruebas, precedidas de 4 ejemplos de entrenamiento, están constituidas por material no verbal que representan grupos de fichas de dominós distribuidas en varias series, dentro de cada una de las cuales los elementos responden a un mismo principio de razonamiento y están colocados en orden creciente de dificultad. Debido a esto, los primeros elementos de cada serie son generalmente más fáciles que los últimos de la serie anterior, lo que constituye un estímulo para el sujeto y posibilita la adaptación mental con que los problemas deben ser enfocados. La tarea del sujeto consiste en averiguar el orden que siguen las fichas de cada elemento y determinar, consecuentemente, los valores que debe contener la ficha dibujada con trazos para que la serie quede completa.

VALANTI, esta prueba mide la prioridad en la escala de valores de la persona. Permite predecir como actuara la persona ante determinadas situaciones y encrucijadas de valores como: verdad, rectitud, responsabilidad, paz y amor. La tarea del sujeto consiste en responder la primera parte (preguntas del 1 al 9), marcando uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, según la importancia que la persona le de a cada frase en su vida personal. La segunda parte (preguntas del 10 al 30), marcando cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, para la frase mas inaceptable, según el juicio de la persona. El puntaje mas alto, será para la frase que indique lo peor. Siempre la suma de los puntos de las casillas debe ser 3.

WARTEGG, es una prueba proyectiva la cual mide la dinámica de la personalidad de acuerdo a dos dimensiones: Constitucional (rasgos caracterológicos de la personalidad, esto se observa en el dibujo). Situacional (se percibe y evalúa lo vivido últimamente, se observa el orden en que hizo el dibujo, si fue aplazado o preferido). El sujeto debe realizar 1 dibujo en cada uno de los 8 campos de acuerdo al estímulo que se le presenta y así mismo irlos numerando de acuerdo el orden de realización. Seguido debe colocarles título y responder, cual fue el dibujo que mas le gusto, el que menos le gusto, el mas fácil y el mas difícil.

16 PF, prueba de personalidad. Su objetivo es medir la personalidad en el área individual, laboral y social. Permite la apreciación de dieciséis rasgos de primer orden y cinco dimensiones globales de la personalidad.

360° COMERCIAL, esta prueba se encarga de medir la habilidad de la persona para las ventas.

360° ADMINISTRATIVO, esta prueba se encarga de medir la habilidad de la persona, el desempeño y las competencias en los cargos administrativos.

3. Entrevista:

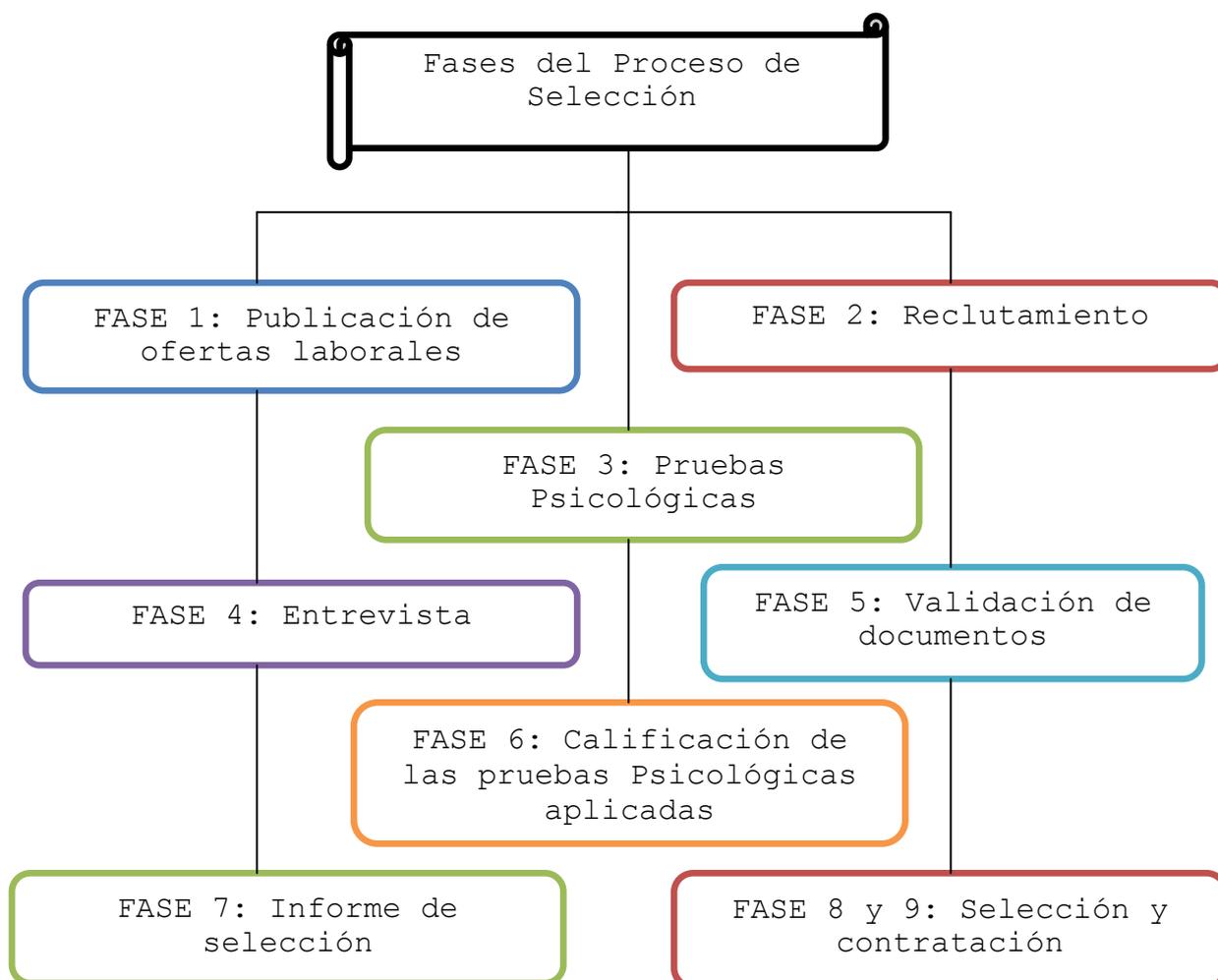
Es aquella que le permite al entrevistador, contrarrestar los aspectos subjetivos con los datos suministrado en las pruebas de selección y hoja de vida. Logrando así realizar un adecuado informe psicológico.

4. Validación de documentos:

Es un procedimiento liderado por dos analistas de documentación de Bogota, el cual se ha estado implementado desde hace más de 1 año. Consiste en enviar los documentos básicos (cedula, libreta militar, diploma de bachiller, antecedentes de la policía, antecedentes de la procuraduría) para ser verificados en cada una de las entidades encargadas.

Procedimiento

El proceso de selección se divide en ocho (8) fases, de las cuales se realizó apoyo a (6) de ellas, que eran compromiso en el proceso de pasantía. La fase 7 y 8 que es la selección y contratación del personal, esta dirigida por las 3 psicólogas de base en AccionPlus.



Fase 1: Publicación de ofertas laborales: se realizó la respectiva divulgación de las vacantes existentes en AccionPlus, por medio de las paginas el empleo y computrabajo.

Fase 2: Reclutamiento: se realizó la perfilación de todas las hojas de vida que llegaban al correo electrónico y que se obtenía por medio de las paginas, con el fin de citar a las personas a proceso de selección.

Fase 3: Pruebas Psicológicas: Se realizó la aplicación de las pruebas a cada uno de los aspirantes a cada cargo. Estas encargadas de medir las características o rasgos psicológicos específicos en cada uno de los sujetos, permitiendo así conocer que aspirante cumple con los requisitos exigidos por el cliente.

Fase 4: Entrevista: se realizó con el fin de contrarrestar los aspectos subjetivos percibidos con las pruebas aplicadas.

Fase 5: validación de documentos: se realizó con el fin de verificar y obtener un mejor personal acorde a la solicitud del cliente.

Fase 6: Calificación de las Pruebas Psicológicas aplicadas: se realizó la calificación de las pruebas presentadas de cada uno de los candidatos aspirantes a los diferentes cargos. Con el fin de obtener resultados frente a los rasgos psicológicos.

Fase 7: Informe de selección: Este informe se realiza a cada candidato de acuerdo a las pruebas y entrevistas, este

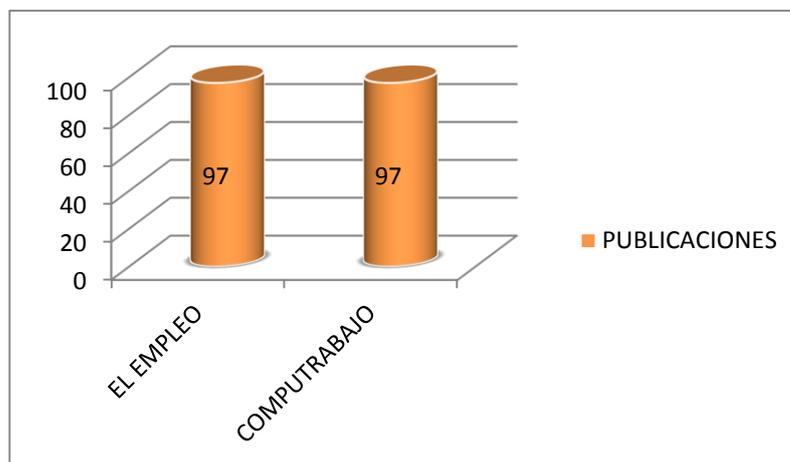
es enviado al cliente con el fin de lograr que nos envíe a la persona seleccionada y orden de ingreso.

Fase 8 y 9: Selección y contratación: Donde se toma la decisión de cual o cuales son los candidatos seleccionados por el cliente, a estos candidatos se les da una lista de documentación que deben traer con el fin de anexar a una carpeta, y finalmente se realiza el contrato, donde el candidato firma en caso de estar de acuerdo.

RESULTADOS

Las siguientes graficas muestran de forma clara la información obtenida como resultado de todo el proceso de pasantía

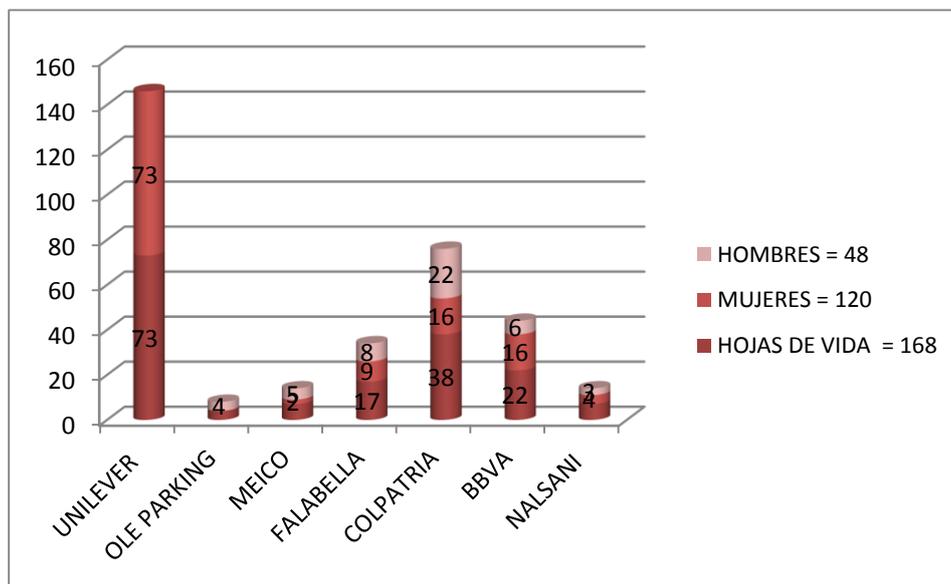
GRAFICA N° 1. Publicaciones realizadas en las páginas electrónicas "El empleo y computrabajo"



La grafica muestra el número de publicaciones realizadas durante los meses comprendidos entre Julio 2013 y Enero 2014, en las páginas "El empleo" y "Computrabajo". Las ofertas laborales eran para los siguientes cargos: Impulso 15 publicaciones lo que corresponde al 15%, Mercadeo 12

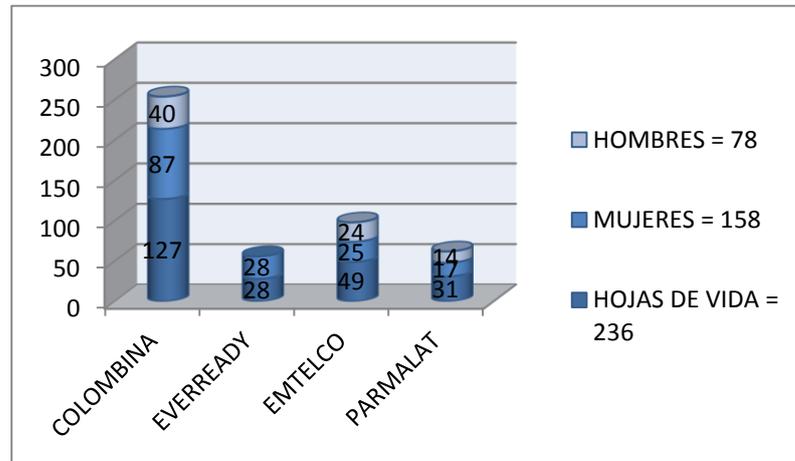
publicaciones 12%, Dealer 8 publicaciones 8%, Operador Logístico 1 publicación 1%, Vendedor TAT 20 publicaciones 21%, Cajero 10 publicaciones 10%, Asesor comercial 8 publicaciones 8%, Recepcionista 3 publicaciones 3%, Promotor 7 publicaciones 7%, Pitboss 1 publicación 1%, Servicios generales 5 publicaciones 5%, Barcoctel 1 publicación 1%, Hostess 2 publicación 2%, Auxiliar de Bodega 2 publicación 2%, Auxiliar de contratación 1 publicación 1%, y por ultimo Auxiliar de coordinación 1 publicación 1%.

GRAFICA N° 2. Reclutamiento de candidatos para la Psicóloga A.



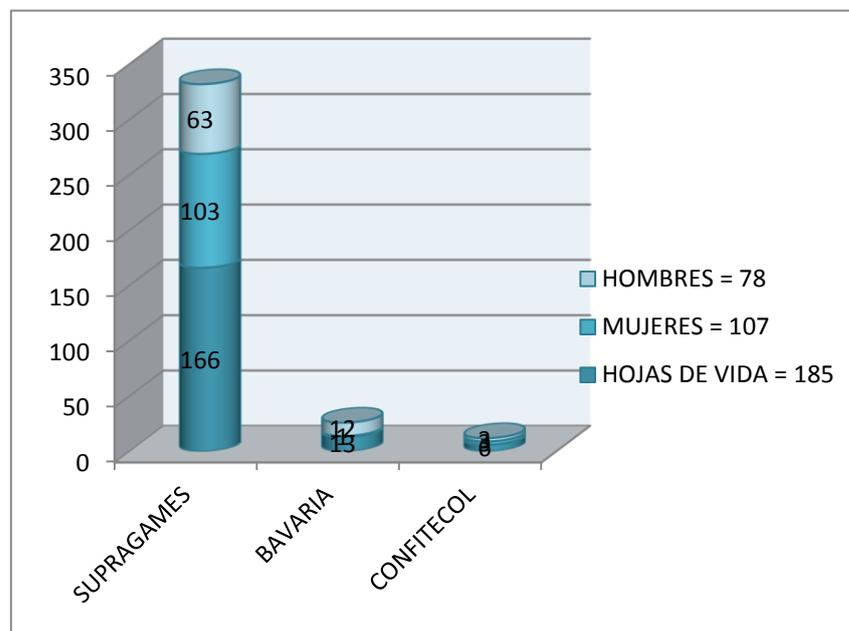
La grafica muestra el total de hojas de vida reclutadas para la Psicóloga A, con un total de 168 correspondiente al 100%, distribuidas en las siguientes empresas: Unilever 73 hojas de vida reclutadas 43%, Ole Parking 4 hojas de vida 2%, Meico 7 hojas de vida 4%, Falabella 17 hojas de vida 10%, Colpatría 38 hojas de vida 23%, BBVA 22 hojas de vida 13% y Nalsani 7 hojas de vida 4%.

GRAFICA N° 3. Reclutamiento de candidatos para la Psicóloga B



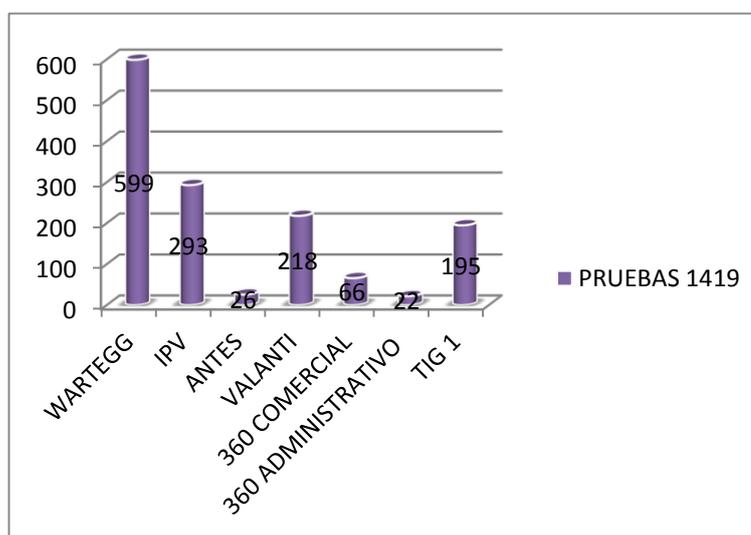
La grafica muestra el total de hojas de vida reclutadas para la Psicóloga B, con un total de 236 correspondiente al 100%, distribuidas en las siguientes empresas: Colombina 127 hojas de vida reclutadas 54%, Everready 28 hojas de vida 12%, Emtelco 49 hojas de vida 21%, y Parmalat 31 hojas de vida 13%.

GRAFICO N° 4. Reclutamiento de candidatos para la Psicóloga C.



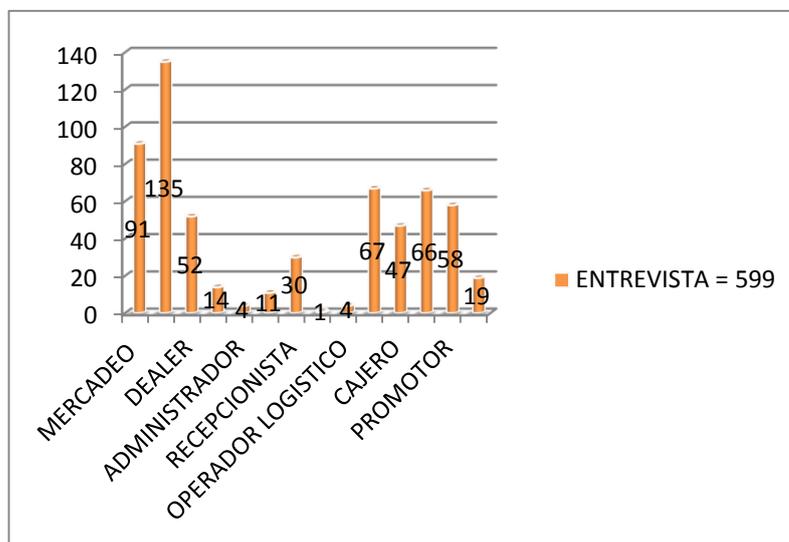
La grafica muestra el total de hojas de vida reclutadas para la Psicóloga C, con un total de 185 correspondiente al 100%, distribuidas en las siguientes empresas: Supragames 166 hojas de vida reclutadas 90%, Bavaria 13 hojas de vida 7%, y Confitecol 6 hojas de vida 3%.

GRAFICO N° 5. Pruebas aplicadas a cada uno de los candidatos reclutados.



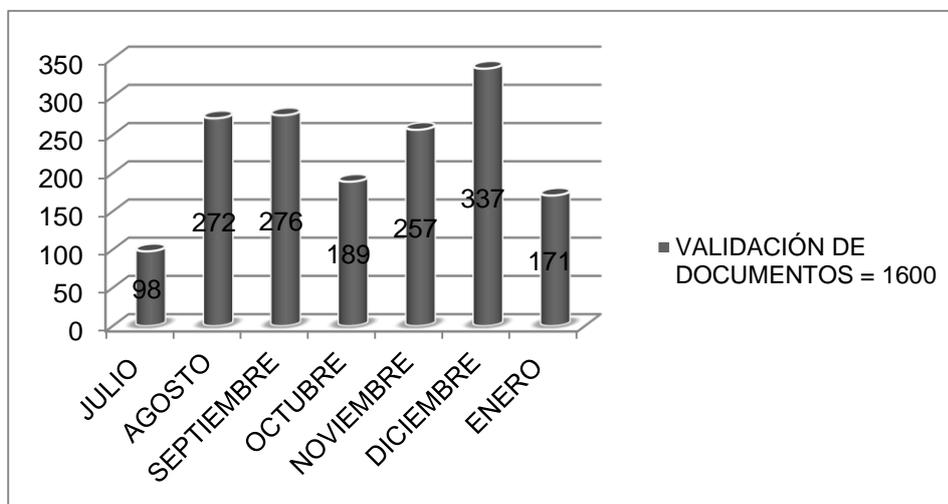
La grafica muestra el total de pruebas aplicadas a todos los candidatos reclutados para los diferentes cargos, con un total de 1419 pruebas que corresponde al 100%. Las pruebas fueron: Wartegg 599 pruebas 42%, IPV 293 pruebas 21%, Antes 26 pruebas 2%, Valanti 218 pruebas 15%, 360° Comercial 66 pruebas 5%, 360° Administrativo 2% y Tig 1 195 pruebas 14%.

GRAFICO N° 6. Total de entrevistas realizadas



La grafica muestra el total de entrevistas psicológicas realizadas durante todo el periodo de pasantía a los diferentes cargos reclutados, con un total de 599 entrevistas correspondientes al 100%. Para mercadeo se realizaron 91 entrevistas 15%, Impulso 135 entrevistas 23%, Dealer 52 entrevistas 9%, Hostess 14 entrevistas 2%, administrativo 4 entrevistas 1%, Barcoctel 11 entrevistas 2%, Recepcionista 30 entrevistas 5%, Operador control de juegos 1 entrevista 0%, Vendedor TAT 67 entrevistas 11%, Operador logístico 4 entrevistas 1%, Cajero 47 entrevistas 8%, Asesor 66 entrevistas 11%, Promotor 58 entrevistas 10%, y auxiliar operativa 19 entrevistas 3%.

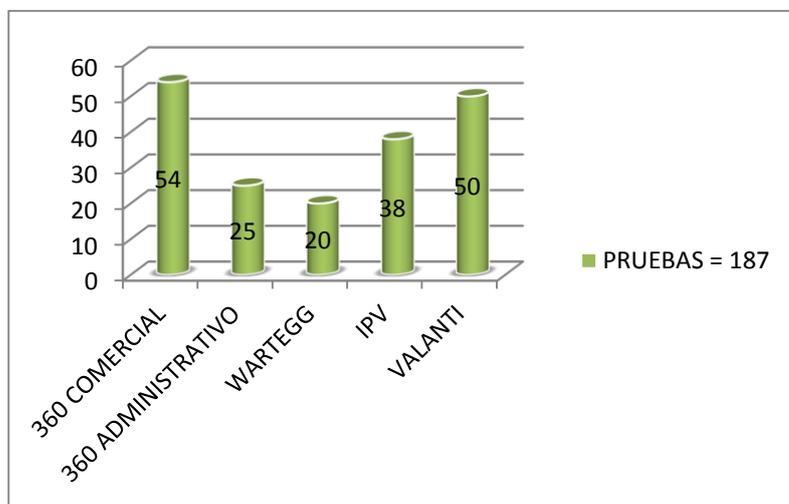
GRAFICO N° 7. Total de personas validadas



La grafica muestra el total de candidatos validados con un total de 1600 personas correspondientes al 100%, especificando mes a mes de los cuales fueron: Julio con 98 validaciones 6%, Agosto 272 validaciones 17%, Septiembre 276 validaciones 17%, Octubre 189 validaciones 12%, Noviembre 257 validaciones 16%, Diciembre 337 validaciones 21% y Enero 171 validaciones 11%.

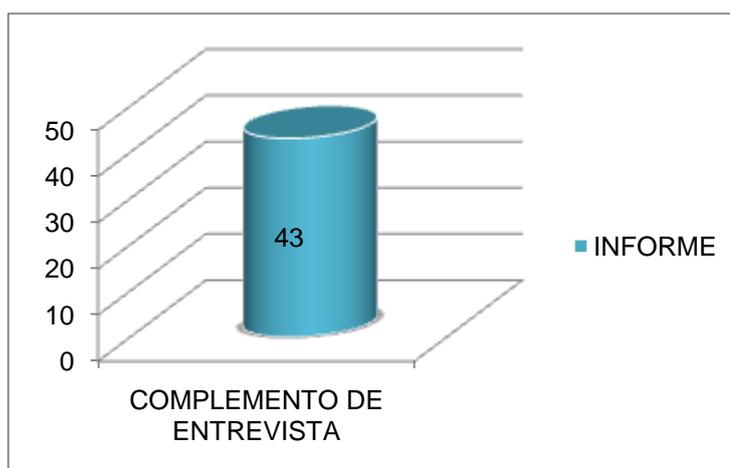
La validación se le realizaba a los siguientes documentos, con el fin de contratar a personal idóneo y efectivo: Cedula de ciudadanía, diploma de bachiller, libreta militar (hombres), antecedentes disciplinarios de la policía y procuraduría.

GRAFICO N° 8. Pruebas calificadas



La grafica muestra el total de pruebas calificadas, correspondientes a los candidatos en proceso (187 correspondientes al 100%). 360° Comercial 54 pruebas 29%, 360° Administrativo 25 pruebas 13%, Wartegg 20 pruebas 11%, IPV 38 pruebas 20% y Valanti 50 pruebas 27%.

GRAFICO N° 9. Informes de selección



La grafica muestra el total de informes realizados durante el proyecto, el cual es de 43 correspondientes al 100%.

Los informes se realizan a partir de las pruebas presentadas por los candidatos y la entrevista que abarca: Aspectos personales, familiares, educativos y laborales

DISCUSIÓN

La búsqueda de personal idóneo, es un paso exhaustivo que se realiza dentro del proceso de selección, que al igual requiere que se le dedique tiempo valioso, así como al momento de la entrevista, ya que es importante contrarrestar los aspectos subjetivos percibidos con lo plasmado en las pruebas psicológicas, con el fin de establecer quien es la persona o candidato apropiado para la vacante solicitada.

Según Chiavenato (2002) citado por Bachenheimer, todos los seres humanos no son iguales ni reúnen las mismas características tanto para aprender como para trabajar, por ende se hace necesario el proceso de selección con el fin de establecer las diferencias individuales tanto físicas como psicológicas de cada una de las personas, lo que conlleva a que cada una de ellas se comporten y perciban las situaciones de manera diferente, logrando así mayor o menor éxito en el desempeño de las funciones en la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, las empresas han ido evolucionando al igual que ha ido aumentando la demanda de personal, es así como se vuelve necesario e importante este proceso, que día a día se va modificando para un mejor beneficio del cliente quien es el encargado de solicitar los candidatos. La labor del personal requerido por las empresas líderes actualmente va más allá de una persona productora de actividades mecánicas, el medio exige son personas con características específicas, así como la integridad,

responsable, dedicada, que cumplan con sus funciones especifican sin dejar a un lado la calidad humana, y el agrado de este en el medio en que se desenvuelve.

Es así como el Grupo AccionPlus crea constantemente estrategias frente al proceso de selección y contratación, con el fin de garantizarle a las empresas clientes, la agregación de candidatos con calidad humana e idónea frente a las labores a desempeñar.

A lo largo del proceso de pasantía, se pudo concluir que la ejecución de un proceso de selección no es solo un requisito exigido por la compañía, es un proceso que va más allá de papeles e intercambio de información. Se conoce como una interacción entre el Psicólogo y el personal reclutado aspirante para una de las vacantes existentes, donde se contrarrestan las pruebas aplicadas por este y las características psicológicas subjetivas percibidas por el psicólogo en el momento de la entrevista, conociendo así la calidad del personal que será enviado como candidato al cliente.

Es así como se logra demostrar que el proceso de selección es necesario, importante, valioso e integral. Enfocado en pruebas psicotécnicas, las cuales arrojan rasgos psicológicos que son contrarrestados con una entrevista posterior donde se puede observar todos los aspectos necesarios de la vida y posibles problemáticas que pueda tener o no el candidato, estableciendo así un concepto final importante a la hora de ser presentado a la empresa cliente, donde es aquí que el cliente toma la decisión del personal seleccionado, enviando retroalimentación y orden de contratación.

CONCLUSIONES

El apoyo que se realizó durante la pasantía al proceso de selección en AccionPlus, favoreció frente a la identificación de cada uno de los aspectos que se debe tener en cuenta en el momento de llevar a cabo cada una de las fases del proceso de selección.

Por otra parte, es necesario resaltar que una de las metas especificadas de tener en cuenta en todo proceso de selección, es el de tener claro el perfil solicitado por la empresa cliente, y sobre todo la ficha técnica correspondiente a este, ya que le facilita al Psicólogo orientar de forma adecuada desde la primera fase (Publicación de la oferta) y así mismo continuar con las demás fases o pasos correspondiente. Es por eso que se hace necesario tener claro el perfil que se esta reclutando, de lo contrario se estaría buscando algo desconocido y sin fundamento, pues el perfil de la vacante permite direccionar la búsqueda y el proceso de selección.

Por último, se puede concluir que el proceso de selección esta conformado por una serie de pasos necesarios e importantes para obtener un adecuado resultado, descubriendo cuales son realmente las necesidades de la empresa cliente en cuanto al personal requerido para cada una de las vacantes o puestos vacíos, que tienen como necesidad cubrirlos e incorporarlos en la compañía de la cual llego solicitud de personal. Así como una adecuada aplicación y calificación de las pruebas psicotécnicas, logrando contrarrestar todos los datos suministrados y percibidos en la entrevista, obteniendo como fin último una caracterización acertada.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

El proceso de selección es importante y necesario en toda organización, por tal razón se hace necesario sugerir que se siga implementando cada una de las fases en llevar a cabo este mismo, las cuales son; 1) Publicación de la oferta, 2) Reclutamiento de hojas de vida, 3) Aplicación de pruebas, 4) Entrevista, 5) Validación de documentos, 6) Calificación de pruebas, 7) Informes, como fin ultimo presentar un candidato idóneo a la empresa cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bachenheimer, H. Selección de Personal. Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files/OI050_Herman_0.pdf

Castillo, L. E. (2006). Indicadores de Gestión en el Área de Gestión Humana, y su importancia en las Organizaciones. *Ago USB*, 6(1), 1 - 145.

Chiavenato, I. Administración de Personal. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/10/RESUMEN-UNIDAD-6-CHIAVENATO.pdf>

Gobierno de Chile, Ministerio de Salud. Manual de Procedimiento de Reclutamiento y Selección. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/carrera_sanitaria/documentos/MANUALES%20E%20INFORMES/Manual%20de%20Procedimiento%20de%20Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n.%20Ministerio%20de%20Salud.%20Subdirecci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.%20Chile.pdf

Izquierdo, N, Pérez, M. & Peñote, Y. (2007). Enfoque de Proceso en la Gestión de Recursos Humanos. *Indicadores. Industrial*, XXVIII (1), 9 - 12.

Anexo 1. Formato datos personales y laborales

Código FO-SE-06	DATOS PERSONALES Y LABORALES	
Revisión 6		
Vigencia: 2013-05-13		

“El Grupo Acciónplus le da la bienvenida y agradece su interés en presentar su hoja de vida”

POR FAVOR DILIGENCIE ESTE FORMATO DE MANERA COMPLETA, EN LETRA IMPRENTA Y LEGIBLE

Ciudad	Fecha	Cargo para el cual se presenta	Empresa a la que se presenta
	DD MM AAAA		

Datos Basicos

Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo nombre							
Tipo de documento		No. Identificación		Departamento y ciudad de expedición		Fecha de Expedición		Fecha de nacimiento					
						DD MM AAAA		DD MM AAAA					
Pais		Departamento		Ciudad		Sexo		Tipo de sangre		Factor RH			
						Masculino Femenino		A B AB O		Positivo negativo			
Estado civil				Libreta militar No.		Clase		No. Distrito militar					
Soltero Casado Unión libre Divorciado Viudo Separado						1 2							
Correo electrónico				Dirección de residencia				Departamento		Ciudad			
Barrio		Teléfono		Celular		Persona de contacto				Celular			
Aspiración salarial			Pase de conducción		Categoría				¿Tiene moto?		EPS		
			SI NO		1 2 3 4 5 6				SI NO				
Fondo de pensiones				Fondo de cesantías				Estatura		Peso		Talla calzado	
								(mts)		(Kg)			
Talla camisa		Hombre		28 30 32 34 36 Otro		Talla pantalón		Hombre		28 30 32 34 36 Otro			
		Mujer		4 6 8 10 12 Otro				Mujer		4 6 8 10 12 Otro			

Estudios

Nivel de estudios	Institución Académica	Nombre del Programa Académico	Ciudad	Año de Inicio	Año de Terminación	Periodos Aprobados	Finalizo		
							Si	No	Actual
Bachillerato									
Técnico									
Tecnólogo									
Universitario									
Otros									
Idiomas		Dominio del Idioma		Básico		Intermedio		Avanzado	

Experiencias

Nombre de empresa*(Especifique si fue por medio de temporal)		Nombre de la temporal		Industria		Cargo desempeñado			
Nombre de jefe inmediato		Cargo jefe inmediato		Teléfono móvil jefe		Teléfono oficina jefe		Ciudad	
Fecha de inicio		Fecha de retiro		Motivo de retiro		Salario		Autorizo a solicitar referencias laborales	
								SI NO	

“Gracias por hacer parte de una de las compañías del Grupo Acción Plus”

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Grupo Acciónplus
Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Grupo Acciónplus

Código FO-SE-06	DATOS PERSONALES Y LABORALES	
Revisión 6		
Vigencia: 2013-05-13		

Nombre de empresa(*Especifique si fue por medio de temporal)			Nombre de la temporal			Industria			Cargo desempeñado					
Nombre de jefe inmediato			Cargo jefe inmediato			Teléfono móvil jefe			Teléfono oficina jefe			Ciudad		
Fecha de inicio			Fecha de retiro			Motivo de retiro			Salario			Autorizo a solicitar referencias laborales		
EP	BN	ALCA	EP	BN	ALCA							SI	NO	

Nombre de empresa(*Especifique si fue por medio de temporal)			Nombre de la temporal			Industria			Cargo desempeñado					
Nombre de jefe inmediato			Cargo jefe inmediato			Teléfono móvil jefe			Teléfono oficina jefe			Ciudad		
Fecha de inicio			Fecha de retiro			Motivo de retiro			Salario			Autorizo a solicitar referencias laborales		
EP	BN	ALCA	EP	BN	ALCA							SI	NO	

Referencias personales (no familiares)

Nombres y apellidos		Tipo de relación	Teléfono casa	Celular	Ocupación	Ciudad

Grupo familiar

Tipo de doc.	No. de documento	1er.Apellido	2do.Apellido	1er.Nombre	2do.Nombre	Tipo de Parentesco	Dependencia económica		Sexo		Fecha de nacimiento			Grado de escolaridad
							SI	NO	M	F	D	M	AA	
							SI	NO	M	F	D	M	AA	
							SI	NO	M	F	D	M	AA	
							SI	NO	M	F	D	M	AA	

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Como titular de la información, autorizo a Acción S.A., de manera previa, expresa e informada, para tratar mis datos personales y distribuirlos a terceros con el fin de conocer o dar a conocer mi información dentro del mercado laboral a empresas o personas que tengan necesidad de contratar personal directamente o a través de intermediarios laborales o cualquier otro fin relacionado. Así mismo declaro que conozco la totalidad de los derechos que me asisten como titular de la información, los cuales se establecen en la ley 1581 de 2012: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; Nota: La información de los beneficiarios, (padres, cónyuge o compañero(a), hijos y menores de edad) se entrega con el fin de acceder a los beneficios de las entidades de seguridad social, subsidio familiar, programas de bienestar de la compañía y su respuesta es de carácter facultativo. El responsable del tratamiento de los datos es la sociedad Acción S.A. ubicadas en la Carrera 19 No 84 – 50 de Bogotá, tel. 6280180. Así mismo autorizo a Acción S.A. para enviarme correos electrónicos, mensajes de texto o contactarme por cualquier otro medio, con el fin de suministrarme información respecto a ofertas del mercado laboral o cualquier información con ello relacionada.

Firma: _____
C.C: _____ de: _____

<p>Certificación</p> <p><i>Para todos los efectos legales, certifico que todas las respuestas e información anotadas en el presente formato son veraces.</i></p>	<p>En Constancia Firma.</p> <p>CC. _____ De: _____</p>
---	---

“Gracias por hacer parte de una de las compañías del Grupo Acción Plus”

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Grupo Acciónplus. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Grupo Acciónplus.

Anexo 2. Formato de entrevista (Informe)

Nombre: _____
 Edad: _____ C.C: _____
 Empresa: _____ Cargo: _____

FORMATO DE COMPLEMENTACION DE ENTREVISTA**ASPECTO PERSONAL**

De una breve descripción de su personalidad, (características, cualidades y aspectos personales a mejorar).

Cuál es su pasatiempo

Metas a corto plazo (6 meses o un año)

Metas a mediano plazo (2 o 3 años)

Metas a largo plazo (5 u 8 años)

ASPECTO FAMILIAR

Estado civil, marque con una X

Soltero _____ Casado _____ Separado _____ Unión libre _____

¿Con quien vive en la actualidad? Padres, hermanos, conyugue e hijos, solo hijos.

Relacione personas con las que vive:

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACION Y LUGAR DE TRABAJO O ESTUDIO

Quién asume los gastos económicos del hogar: _____

Quién es la figura de autoridad: _____

Tipo de vivienda (casa, apto, habitación): _____ Propia o alquilada: _____

Barrio: _____ Estrato: _____

ASPECTO EDUCATIVO

Colegio y/o institución	Título	Año de graduación o semestre en el que se encuentra

HABILIDADES

Asigne un valor entre 1 y 100 de acuerdo a su habilidad en esa área:

Word: _____

Excel: _____

Power point: _____

Inglés: _____

Entrega de informes: _____

Tipo de informes que ha presentado: _____

ASPECTO LABORAL

Aspiración salarial: _____

Empresas donde ha laborado:

Empresa: _____

Cargo: _____

Funciones: _____

Fecha de ingreso y retiro: _____

Motivo de retiro: _____

Empresa: _____

Cargo: _____

Funciones: _____

Fecha de ingreso y retiro: _____

Motivo de retiro: _____

Empresa: _____

Cargo: _____

Funciones: _____

Fecha de ingreso y retiro: _____

Motivo de retiro: _____

Anexo 3. Formato de citación de candidatos reclutados



CITACION DE CANDIDATOS

Unidad de Negocio: _____ Reclutador: _____ Fuente: _____
 Fecha: Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Cliente: _____ Cargo: _____
 Elabora: _____

Perfil del Cargo: _____

N°	Nombres y Apellidos del Candidato	N° Celular/Móvil	N° Telefónico	Resultados de Citación					Observaciones (Fecha y Hora de citación, motivos de NI)	Asistió- Perfil		
				OK	NP	NC/NE	I	NI		W	D	S/N
01												
02												
03												
04												
05												
06												
07												
08												
09												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												

OK: Citado NP: No cumple perfil NC: No contesta/No esta I: Incontactable W: Trabajando NI: No le interesa D: Data

Anexo 4. Formato de seguimiento (validación de documentos)

	A	B	C	D	E	F	G
1	VALIDACIONES -FECHA						
2	FECHA	EMPRESA	CARGO	HORA ENVIO	HORA LLEGADA	PSICOLOGA	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							