

**PROGRAMA DE APOYO EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL,
SALUD LABORAL Y BIENESTAR SOCIAL EN LA EMPRESA VENTAS Y
SERVICIOS S.A**



SANDRA JIMENA GARRIDO DURAN

EN LA MODALIDAD DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TITULO

DE PSICOLOGA

SUPERVISORA:

PS. SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA

2014

DEDICATORIA

A mis padres por enseñarme el verdadero concepto del amor y la perseverancia.

A mi hermano por su respaldo y apoyo.

A mi esposo porque es el motor de mi vida y siempre me dio la mano para levantarme

Cuando caí en el camino.

A mis nonitos y abuelita porque me dieron una familia maravillosa.

A mis tios, primos, padrinos y toda mi familia por su apoyo

A pesar de la distancia

A mis amigas por cada uno de los momentos compartidos.

A mis profesores, que dedicaron tiempo de su vida para enseñarme y guiarme en esta
carrera.

Y a todos los que de una u otra manera han influido para que sea mejor persona cada día.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros y especiales agradecimientos a Dios por bendecirme cada día y por darme la oportunidad de cumplir este sueño, ser Psicóloga.

A mis padres Rusbel Garrido Bustos y Luz Eugenia Duran Figueroa por ser mi guía, mi apoyo, por sus consejos, por ser ese bastón en los momentos de debilidad y por entregar lo mejor de ellos, para que pueda ser mejor personada cada día.

A mi hermanito, porque con sus locuras, videos y canciones me saca grandes sonrisas, además por darme a la mejor cuñis.

A mi Esposo, con el cual he vivido los mejores 7 años de mi vida, gracias a ti amor porque siempre me das el empujón que necesito en los momentos donde siento que voy a decaer.

A mis nonitos y abuelita, tíos, primos, padrinos y demás familiares que aunque no se encuentren cerca sé que siempre me están acompañando de corazón.

A la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi asesora Sandra Salamanca quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A todos mis profesores, los cuales dedican parte de su vida a transmitir los conocimientos y así aportar un granito de arena a todos los estudiantes, para que se conviertan en grandes Psicólogos.

A mi sitio de pasantía la empresa Ventas y Servicios S.A, por brindarme la oportunidad de empezar mi desempeño profesional y a mis jefes de trabajo la Ps. Yolli Ortiz, la Doctora Diana Becerra, las cuales me han motivado durante mi formación profesional.

A mis amigas y colegas Sandra Chaparro, Ana Milena Ortiz, Daniela González, Cindy Muñoz, Silvia Novoa, Frankin Rico, Hugo Ruiz porque con ellos compartí momentos de alegría tristeza, rabia y estrés pero siempre estuvimos unidos y pudimos salir adelante.

A mi gran amiga Leidy Bueno, porque me ha enseñado el verdadero sentido de la amistad y sobre todo el valor de afrontar las cosas de la mejor manera por más difíciles que parezcan.

En general a todas aquellas personas que de una u otra forma han intervenido para que hoy esté a punto de realizar uno de mis sueños, graduarme como Psicóloga, por ello muchas gracias, un abrazo y que Dios los bendiga siempre.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. RESUMEN | 6 |
| 2. ABSTRACT | 8 |
| 3. INTRODUCCION | 10 |
| 3.1 Contextualización de la empresa Ventas y servicios S.A | 10 |
| 3.2 Justificación | 11 |
| 3.3 Objetivo General | 12 |
| 3.4 Objetivos Especificos | 12 |
| 4. MARCO TEORICO | 13 |
| 5. METODOLOGIA | 18 |
| 5.1 Participantes – sujetos (con quiénes) | 18 |
| 5.2 Instrumentos – recursos (con qué) | 18 |
| 5.3 Procedimiento | 21 |
| 6. RESULTADOS | 25 |
| 6.1 Proceso de Selección | 25 |
| 6.2 Bienestar Social | 30 |
| 6.3 Cumplimiento de Objetivos | 30 |
| 7. DISCUSION | 32 |
| 8. CONCLUSIONES | 34 |
| 9. RECOMENDACIONES | 35 |
| 10. REFERENCIAS | 36 |

1. RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

- TITULO:** PROGRAMA DE APOYO EN E PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL, SALUD LABORAL Y BIENESTAR SOCIAL EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS S.A
- AUTOR:** SANDRA JIMENA GARRIDO DURAN
- FACULTAD:** FACULTAD DE PSICOLOGIA
- DIRECTOR:** SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA
- RESUMEN:** Hoy en día, gracias a la demanda de productividad en las empresas, es necesario adoptar un mecanismo o proceso para reclutar gente capacitada y productiva, que cumpla con los requisitos de cada perfil organizacional y así poder tener una eficiencia en la compañía. Por ello, es indispensable realizar un proceso de selección óptimo, para identificar los trabajadores competitivos que logren el reconocimiento y realicen un trabajo eficiente para cumplir con las metas propuestas.
- De acuerdo lo anterior y justificando la importancia de la psicología organizacional, se realizó el programa de apoyo de selección de personal de la empresa Ventas y servicios. S.A, con el fin de lograr un sostenimiento en los procesos que se realizan en esta empresa y poder alcanzar las metas organizacionales propuestas para el segundo semestre del año anterior (2013); así mismo, se logró cubrir las vacantes requeridas mes a mes para cumplir con los parámetros propuestos por la empresa.
- Para terminar, se brindó apoyo al área de bienestar social y laboral, en la cual se realizaron actividades y celebraciones programadas a nivel

nacional y regional de la empresa, con el fin de crear espacios de esparcimiento y permitir disminuir el estrés laboral, así como promover el compañerismo y las óptimas relaciones laborales.

PALABRAS CLAVES: Perfil organizacional, proceso de selección, psicología organizacional, bienestar social, bienestar laboral, relaciones laborales.

2. GENERAL SUMMARY OF JOB GRADE

TITLE: SUPPORT PROGRAM IN THE PROCESS OF RECRUITMENT, OCCUPATIONAL HEALTH AND WELFARE IN “VENTAS Y SERVICIOS S.A”

AUTHOR: SANDRA JIMENA GARRIDO DURAN

FACULTY: FACULTY OF PSYCHOLOGY

DIRECTOR: SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA

ABSTRACT: Today, thanks to the demand of productivity in enterprises, it is necessary to adopt a mechanism or process to recruit skilled and productive people that meet the requirements of each organizational profile so we can have efficiency in the company. Therefore, it is essential to create an optimal selection process to identify workers who achieve competitive recognition and made efficient to meet the goals proposed work.

According the above and justify the importance of organizational psychology program support recruitment company “VENTAS Y SERVICIOS S.A” was performed, in order to achieve sustainability in the processes taking place in the company and to achieve organizational goals proposed for the second half of last year (2013),

likewise, be able to cover the required vacancies by month to meet with the parameters given by the company.

Finally, the area of social support and welfare , in which activities and celebrations planned at national and regional level of the company, in order to create spaces for recreation and allow reducing work stress were performed was provided , as well as promoting fellowship and good labor relations.

KEY WORDS: Organizational Profile, selection process, organizational psychology, social welfare, labor welfare, industrial relations.

3. INTRODUCCION

3.1 Contextualización de la empresa Ventas y Servicios S.A

Ventas y servicios S.A

Nace en 1976 como sociedad limitada, con el objetivo de apoyar procesos del Banco de Occidente. En el año de 1990 aprovechando el tema de la reforma financiera se reestructura la organización y se le da un enfoque de compañía de servicios técnicos. En 1991 se constituye como sociedad anónima y abre sus puertas al mercado como la primera compañía de Outsourcing operativo, administrativo y comercial en Colombia.

MISIÓN

Somos una compañía de Contact Center y tercerización de procesos (Business Process Outsourcing BPO), rentable, con presencia nacional; que brinda soluciones ágiles y flexibles al mercado nacional e internacional.

Nos apoyamos en procesos seguros y eficientes, soluciones tecnológicas innovadoras y lo mejor del talento humano; buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores.

VISIÓN

En el 2014 Ventas y Servicios S.A. tendrá el 5% de participación del mercado nacional del sector de BPO y una utilidad sobre patrimonio de 25%.

Nuestros Clientes nos considerarán como su aliado estratégico en contact center y tercerización de procesos (BPO).

Nuestros colaboradores considerarán a Ventas y Servicios S.A. como uno de los mejores sitios para trabajar del Sector y seremos además, ejemplo de compromiso social.

3.2 Justificación

El protocolo de apoyo de selección de personal, salud ocupacional y bienestar laboral de la empresa Ventas y Servicios S.A busca fortalecer el proceso de selección masiva el cual se lleva a cabo en la empresa con un nivel departamental y nacional.

El acompañamiento en este proceso se evidencia en la ejecución de lineamientos ágiles y seguros, llevándolos a cabo en su totalidad para garantizar una mejor calidad en todos los pasos en el proceso de selección de personal, y así seleccionar al personal óptimo que estén de acuerdo con los perfiles laborales para evitar en un futuro la rotación de personal. 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 sí mejorar sus habilidades, hábitos y comportamientos en pro de un mejor clima laboral y una mejor calidad de vida dentro de la compañía

Así mismo, identificar la importancia del departamento de talento humano y bienestar social y laboral en el desempeño de los empleados de la empresa Ventas y Servicios S.A, generando hábitos y comportamientos en pro de una mejor calidad de vida.

3.3 Objetivo general

Realizar procesos de selección de personal teniendo en cuenta técnicas de Reclutamiento, Aplicación de pruebas, entrevista a profundidad y contratación de la empresa Ventas y Servicios S.A

3.4 Objetivos específicos

- Apoyar los procesos de selección de personal establecidos de la empresa Ventas y servicios S.A.
- Promover las diferentes actividades propuestas de bienestar laboral para los empleados.
- Realizar la inducción corporativa las personas que ingresan laboralmente en la compañía.
- Elaborar el proceso de contratación a todas las personas que ingresan a laborar en la compañía Ventas y Servicios S.A.

4 MARCO TEORICO

Debido a los cambios tecnológicos y sociales que está atravesando la sociedad, las empresas deben realizar procesos arduos, a la hora de reclutar y seleccionar el personal idóneo para trabajar en ellas, y así poder efectuar con los parámetros propuestos por la compañía a la hora de cumplir las metas organizacionales, evitar la rotación del personal, el cual es descrito por Condon (1993), citado por Carrillo, Montimore y Estrada (1999) como un problema principal en la central de los costos, ya que crea una demanda constante en el re-entrenamiento y la recontratación del personal, por tal motivo las organizaciones deben ser ágiles, tener una gran capacidad de adaptarse a los múltiples cambios sin necesidad de cambiar la esencia como lo son sus valores, su filosofía y cultura organizacional.

(Pisco, 2001, p.134).

Por lo anterior, es de gran importancia entender el concepto del proceso de selección de personal y el objetivo principal, según Blasco (2004): “La selección es predicción del comportamiento humano y siempre lleva asociado un importante riesgo, ya que el ser humano está sujeto a muchos condicionantes, a veces imponderables. Por eso frecuentemente, se ha intentado elaborar un criterio predictivo con validez general” así mismo Vértice (2008) define la selección de personal como aquel proceso que reside en elegir entre varios aspirantes para un cargo, cuando se ha estimado útil crear, conservar o transformar ese puesto; de la misma manera Castellanos, (2005) la selección de personal es toda una serie de metodologías encaminadas a encontrar a la persona apropiada para satisfacer las necesidades de la organización y específicamente del cargo, y desde la tarea de capacidades necesarias para el buen ejercicio de los cargos requeridos de una compañía, favoreciendo con ello el posicionamiento de la organización y el cumplimiento de la visión colectiva, y por último Chiavenato, (2002) lo describe como el proceso de escoger entre los pretendientes reclutados los más preparados, para ocupar las vacantes existentes en la compañía, tratando de conservar o ampliar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la empresa. En cuanto a objetivo principal de este proceso Pisco, (2001) lo describe como cubrir un vacante en la empresa con el candidato conveniente

Es así, como el proceso de selección de personal varía de una compañía a otra, incluso de un departamento o gestión a otra, dependiendo especialmente del puesto a seleccionar, la cantidad de candidatos, el presupuesto asignado, las responsabilidades del cargo, el lugar a desempeñar está vacante, etc. (Vértice, 2008).

Por lo anteriormente propuesto, las compañías o empresas deben realizar énfasis a la hora de especificar los procesos a seguir en cuanto a lo que tiene que ver con la selección del personal, debido a la demanda, necesidad, calidad y cantidad de cargos en la organización.

Es por ello, que a la hora de realizar un proceso de selección óptimo, se deben tener en cuenta las fases propuestas por Montes y Gonzalez (2010).

Descripción del Puesto y del Perfil Requerido: en esta etapa se determina el tipo de personas que se necesitan por ello se debe definir, edad, sexo, nivel escolar, experiencia, horarios, tareas a realizar, etc. esta misma manera, las organizaciones deben establecer con anterioridad las competencias organizaciones y el perfil laboral para cada puesto o vacante, con el fin de realizar un óptimo proceso de reclutamiento, según Cuervo García et. Al (1994), citado por Editorial Vértice (2007), es el proceso en el cual las compañías o empresas, tratan de contactar a empleados potenciales que cumplan con los requisitos para realizar determinado trabajo. Seguido de este se encuentra el de selección, es dinámico, en el sentido en que se llevan a cabo ciertas fases, las cuales son flexibles y pueden cambiar en cualquier momento, para poder cumplir con el objetivo fundamental de este proceso el cual es encontrar el candidato más adecuado que cumpla con las características anteriormente establecidas para cada cargo como lo son: las actitudes, formación, experiencia, aptitudes, etc.

Reclutamiento de los Candidatos: consiste en la búsqueda de los posibles candidatos para la vacante; los medios de reclutamiento son los empleados, publicaciones en medios de comunicaciones, redes sociales, entidades formativas y archivos de la empresa.

Preselección de los candidatos: en esta etapa se realiza la filtración de los currículos, seleccionando a los candidatos que cumplan con las características y perfil de la vacante.

Pruebas psicotécnicas: las cuales califican la personalidad, las capacidades y la motivación de empleados viables, lo que permite a tener una visión de la manera en la cual se adaptaran a los puestos y la adopción de la cultura corporativa. (Wandy, et al. 2005).

Entrevista de selección: la cual es descrita por Nebot, (2005) como momento en donde se pretende adquirir información sobre unos aspectos específicos de los distintos candidatos que aspiran a ocupar la vacante.

Contratación: se realiza a las personas que aprobaron las fases anteriormente nombradas. En esta etapa se las cuales su proceso paso por las fases anteriormente nombradas, donde se cumple con la afiliación a los Riegos Profesionales, Entidad Promotora de Salud (EPS), Fondo de Pensión, Fondo de Cesantías y Caja de Compensación, siempre teniendo en cuenta todas las disposiciones legales vigentes.

Por otra parte, Diferentes autores percibe a la empresa como: un Sistema sociocognitivo y socioafectivo, en el cual la socialización desempeña un papel concluyente a la hora de suministrar a los individuos un marco de referencia estable para orientarse en su ambiente laboral y adaptarse al mismo, desempeñando los roles señalados en función del ya que son el aporte más importante debe tener una buenas bases en cuanto a salud ocupacional y bienestar laboral y ajustarse al mismo, desempeñando los roles prescritos en función del puesto asignado (Blanch, Espuny, Gala & Andes, 2003, p. 68).

De esta manera la Organización Mundial de la Salud (2005), describe la salud ocupacional, no sola como una estrategia para garantizar la salud del trabajador o empleado, sino también para contribuir con la productividad, calidad en los procesos, motivación, satisfacción y una óptima calidad de vida dentro del ámbito laboral, así mismo Marín y Pico (2004), definen salud ocupacional como el proceso de la prevención y control de los accidentes, y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de la labor; y refieren

ciertos objetivos de esta como lo son: mantener la calidad de vida de los empleados, proteger la salud de todos, acomodándolos en los puestos de trabajo acordes a sus condiciones físicas y psicológicas con el fin de evitar consecuencias, minimizar las cargas laborales y factores de riesgo generados en el ambiente de trabajo, servir de herramienta para optimizar la productividad y crecimiento de la empresa y mejorar la actitud de los empleadores y empleados frente a la visión sobre riesgos laborales.

De forma complementaria, en una organización la función del departamento de bienestar social es de gran importancia, ya que busca la satisfacción y bienestar social, físico y psicológico de las personas en su puesto y en su entorno de trabajo; una de los bienestares, es aquella compensación pagada en dinero como lo son salarios, comisiones, bonificaciones, primas, auxilios, y en general todos los incentivos brindados a los empleados (Castillo, 2006). Tiene como función principal el desarrollo integral del empleado, donde se tienen en cuenta sus necesidades biológicas, sociales y psicológicas. Así mismo, es importante hablar de la psicología organizacional, la cual se centra no solo en los procesos de selección en una empresa; también se enfoca los grupos de la organización, los líderes en cada departamento, la cultura organizacional, el clima laboral, la motivación laboral, satisfacción en el trabajo entre otras cosas (Morris y Maisto, 2001).

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 físico, ambiental, social y psicológico. De esta manera se hace relevante entender el bienestar psicológico como el conjunto de juicios calificativos y de reacciones emocionales referentes al grado de experiencias vividas y que sean de tipos satisfactorios, atractivos y positivos. Por lo cual son importantes las características personales, las experiencias vividas y los recursos cognitivos de cada individuo, debido a que estas condicionan los comportamientos y las maneras de percibir, valorar e desempeñar los distintos aspectos de su entorno de trabajo.

Para finalizar, durante el de pasantías, se consiguió apoyar el departamento de talento humano logrando así, cubrir las requisiciones otorgados durante este proceso (Segundo Semestre 2013). De igual manera, se llevaron a cabo las actividades planeadas a nivel nacional y regional de bienestar social, para crear un espacio de esparcimiento y lograr disminuir el estrés laboral y así las consecuencias que este trae, para así cumplir las metas establecidas en la empresa Ventas y Servicios S.A

5 METODOLOGIA

5.1 Participante – Sujetos (Con quienes):

Proceso de selección de personal:

La población cubierta durante el proceso de pasantía, fueron 800 personas. Este personal fue filtrado ya sea de, publicaciones de las hojas de vida en www.eempleo.com, www.computrabajo.com.co, la cartelera principal de la compañía y ciertas redes sociales; así mismo las personas referidas por empleados de la compañía. Los criterios de inclusión fueron:

- Cumplir con el o los perfiles de cada vacante.
- No ser familiar de algún empleado ya se en grado de consanguinidad o afinidad.

Bienestar Social y Laboral

Empleados de la Empresa Ventas y Servicios S.A (150)

5.2 Instrumentos – Recursos (Con qué):

Tabla 1. Pruebas Psicotécnicas

| PRUEBA | OBJETIVO | COMO DILIGENCIAR | TIEMPO PARA DILIGENCIA R | CARGOS A LOS CUALES SE LES APLICA |
|----------------------------|---|---|--------------------------|--|
| 16 pf (R.B Cattell) | Según Ventura (2012) pretende averiguar las dimensiones más importantes de la | El test consta de 187 enunciados con 3 posibles respuesta, verdadero, término medio y falso. Se | De 45 a 60 minutos | - Ejecutivos: Tarjeta de crédito, Libranza, Préstamo Personal. |

| | | | | |
|---|--|---|-------------------|---|
| | <p>personalidad. Proporciona así información sobre los rasgos de la personalidad mejor establecidos en las personas adultas normales. Estos rasgos son: Expresividad emotiva, ansiedad, radicalismo, credibilidad, adhesión al grupo, lealtad grupal, autoestima, aptitud situacional, dominancia, emotividad, impulsividad, conservadurismo, inteligencia, actitud cognitiva, fuerza de voluntad, sencillez, sumisión y conciencia.</p> | <p>recomienda no elegir término medio e intentar decidirse por las otras dos alternativas</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Asesores: Cobranza, Ventas Multicanal. - Administrativos - Auxiliares. - Coordinadores - Supervisores |
| <p>Valanti (Ps. Octavio Augusto Escobar Torres)</p> | <p>Obtener información que permita apreciar preferencias valórales de la persona, que son relevantes e importantes a considerar en los procesos de selección de personal y desarrollo de</p> | <p>El puntaje directo, se obtiene de la suma de los puntajes dados por el sujeto a cada pareja de frases enfrentadas. Los ítems puede ser evaluados en calificaciones de 0 a 3 siendo 3 la suma para cada pareja, es decir la</p> | <p>15 minutos</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Asesores: Cobranza y Ventas Multicanal. - Coordinadores - Supervisores |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | potencial. | puntuaciones posibles son 3 – 0, 0 – 3, 2 - 1, 1 – 2. Las primera parte de la prueba evalúa valores y la segunda los antivalores | | |
| Frases incompletas (Joseph M. Sacks y Sidney Levy) | Medir las emociones del individuo en cuanto a su familia, sexo, relaciones interpersonales y auto concepto. Relación con compañeros de trabajo, con figuras de autoridad, figuras del sexo opuesto y aspiraciones. | La prueba consta de sesenta y una frases incompletas, la cual la persona debe completarlas escribiendo lo que primero se le ocurra. | 30 minutos | <ul style="list-style-type: none"> - Asesores: Cobranza y Ventas Multicanal. - Administrativos. - Coordinadores - Supervisores |
| IPV (Les Editions du Centre de Psychologie Appliquée) | Evalúa diversos rasgos de la personalidad que son de Interés para cubrir puestos de trabajo relacionados con la venta o la función comercial. | La prueba consta de 87 enunciados con 3 posibles respuestas. Se recomienda escoger una única respuesta para cada Pregunta de manera espontánea. En ciertas situaciones la persona está involucrada, en otras se refiere a personas ajenas | 40 minutos | <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutivos: Tarjeta de Crédito, Libranza, Préstamo Personal. - Asesores: Cobranza y Ventas Multicanal - Supervisores - Coordinadores |
| Bta 1, Bta 8 (Ediciones TEA) y B- | Estas pruebas se aplican con un tiempo determinado | B53: este test consta de 48 series de dibujos a completar, escogiendo | Bta 1: 10 mins Bta 8: 15 mins | Auxiliares |

| | | | | |
|-----------------------|---|--|----------------------|--|
| 53 (Franco Rodríguez) | cada una, miden razonamiento lógico – matemático, atención y pensamiento abstracto. | la opción correcta. BTA1: consta de una lista de clientes, lista de referencia y cuadro de clasificación. BTA 8: consta de enunciados de operaciones matemáticas, las cuales se contestan escogiendo la opción correcta. | B 53: 20 mins | |
|-----------------------|---|--|----------------------|--|

5.3 Procedimiento:

El proceso de selección en la empresa Ventas y Servicios, se rige por unas fases ya establecidas, como lo son:



- ✓ **Convocatoria:** para dar inicio al proceso de selección, en primera instancia se deben recibir las requisiciones de parte de la Regional de

Bogotá. En esta requisición nos informan el número de vacantes a cubrir, el salario, el horario y en general las condiciones del cargo. Una vez recibida la requisición, se realiza la publicación en las páginas www.empleo.com. Y www.computrabajo.com.co .

- ✓ **Reclutamiento:** habiendo publicado la oferta, se procede a filtrar las hojas de vida postuladas en cada vacante, teniendo en cuenta si cumple con el perfil para cada cargo; ya seleccionadas las hojas de vida de personas potenciales para el proceso de selección, se realiza la situación para el inicio del proceso.
- ✓ **Aplicación de Pruebas Psicotécnicas:** una vez las personas cumplen con la situación, se procede a la aplicación de las pruebas, dependiendo del cargo para el cual están aspirando.
- ✓ **Calificación de las Pruebas Psicotécnicas:** luego de la aplicación de las pruebas, se realiza la tabulación de las mismas. Al obtener resultados favorables se procede con la siguiente etapa; en caso de que los resultados no sean óptimos se informa a la persona que no continúa con el proceso de selección.
- ✓ **Entrevista de Selección:** antes de realizar la entrevista, se da información a la persona sobre la empresa y las características de la vacante para la cual está participando; en el caso de los Ejecutivos de Tarjeta de Crédito, se realiza una presentación (diapositivas), en donde se explica, la labor a desempeñar, comisiones, bonificaciones y demás características del cargo. Una vez se realiza esta explicación, se procede a desarrollar la entrevista por medio de un formato específico de calidad de la empresa Ventas y Servicios S.A, en donde se recolecta información

de identificaciones, antecedente médicos, información familiar, experiencia laboral entre otra.

- ✓ **Contratación:** para esta etapa, se realiza el estudio de la hoja de vida, el resultado de las pruebas y de la entrevista de selección, y se elige a la persona que cumple con todas las características de la vacante.
- ✓ **Inducción Corporativa:** esta inducción se realiza el día de ingreso de la persona a la compañía, con el objetivo de que conozca a la historia, políticas y reglamentos de la compañía.

En cuanto al procedimiento de las actividades de bienestar social y laboral, se realizó un planeamiento de cada una de ellas, generando así un espacio para que los empleados disfruten y promover el compañerismo y las buenas relaciones laborales. Las actividades que se realizaron fueron:

Tabla 2. Actividades de Bienestar Social y Laboral

| | |
|---|--|
| <p>Celebración de cumpleaños (bienestar laboral)</p> | <p>El desarrollo de esta actividad, consistió en recoger la información de las personas que cumplían años mes a mes, con el fin de realizar la decoración del puesto de trabajo y entregar un obsequio por parte de la compañía.</p> <p>La celebración a nivel grupal se realizaba cada dos meses, en donde se reunía cierto dinero, el cual voluntariamente lo obsequiaban de todos los empleados, para así se compra una torta, con el fin de pasar un rato agradable con todas las personas que cumplieron años, en los dos meses que se estaban celebrando.</p> <p>Julio: 5 personas Agosto: 1 persona</p> |
| <p>Show de Talentos</p> | <p>Esta actividad se realizó en la sede de Comfenalco el día 16 de Agosto de 2013, en donde cierta cantidad de empleados se inscribieron para</p> |

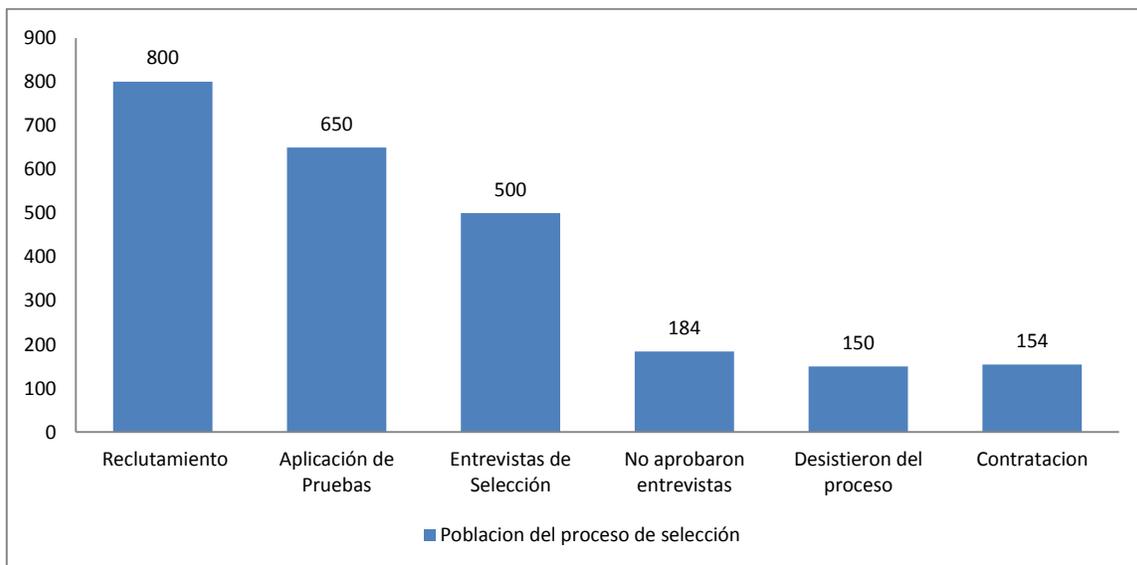
| | |
|---|--|
| | <p>desarrollar, el show que habían preparado con anterioridad. Ese día se presentó cada grupo frente a tres (3) de jurados, los cuales evaluaban diferentes aspectos para así poder escoger el mejor show. Las categorías presentes en el show fueron: Canto, Baile y Dramatización. Los premios se le otorgaron al primer y segundo puesto de cada categoría</p> |
| <p>Celebración del día del amor y la amistad</p> | <p>En el mes de septiembre se realizó la actividad del amigo secreto, en el cual cada empleado utilizó un seudónimo de un artista famoso. Los días viernes se entregaban dulces, caramelos, chocolates etc. El martes 17 de septiembre, se hizo la entrega de regalos en el Restaurante Mercagan.</p> |
| <p>Celebración de Halloween</p> | <p>Para el desarrollo de esta actividad, se realizaron afiches publicitarios en donde se invitaban a los empleados de Ventas y Servicios a asistir a la empresa el día 31 de octubre con el disfraz más llamativo, con el fin de participar en un concurso en donde se premiaban a primero y segundo puesto.</p> <p>El día jueves 31 de octubre, un desayuno de integración. Así mismo el concurso el cual consistía en llegar desde las 8:00 a.m. con el disfraz y realizar la jornada laboral normal hasta las 3:30 p.m., ya que a esa hora se realizó un desfile para exhibir el disfraz y los participantes tenían que realizar una actividad alusiva al mismo.</p> |
| <p>Celebración Fiesta de Fin de Año</p> | <p>Para el desarrollo de esta actividad, se realizaron afiches publicitarios en donde se invitaban a los empleados de Ventas y Servicios a asistir a la fiesta de fin de año la cual se realizaría el día 13 de Diciembre en la discoteca Chávela, y debían asistir vestidos de blanco.</p> <p>El día viernes 13 de diciembre, se realizó la jornada laboral hasta las 12:00 p.m. Una vez finalizada esta jornada, se realizó el desplazamiento al lugar asignado, en donde se inició con un almuerzo, luego se realizó una integración con parranda vallenata y por último el sorteo de unos premios.</p> <p>Para los empleados de las ciudades intermedias, (Cúcuta, Tunja, Barranca, Villavicencio, Sogamoso, Duitama), los cuales no pudieron asistir a esta actividad, se enviaron unos regalos de Navidad (anchetas)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Regalos de los Niños de Navidad</p> | <p>En esta actividad, se recibieron los regalos, enviados de la regional de Bogotá, para entregar a los hijos de los empleados. El viernes 20 de diciembre se citó a los empleados por dependencia para realizar la entrega de estos mismos.</p> |
|---|--|

6 Resultados

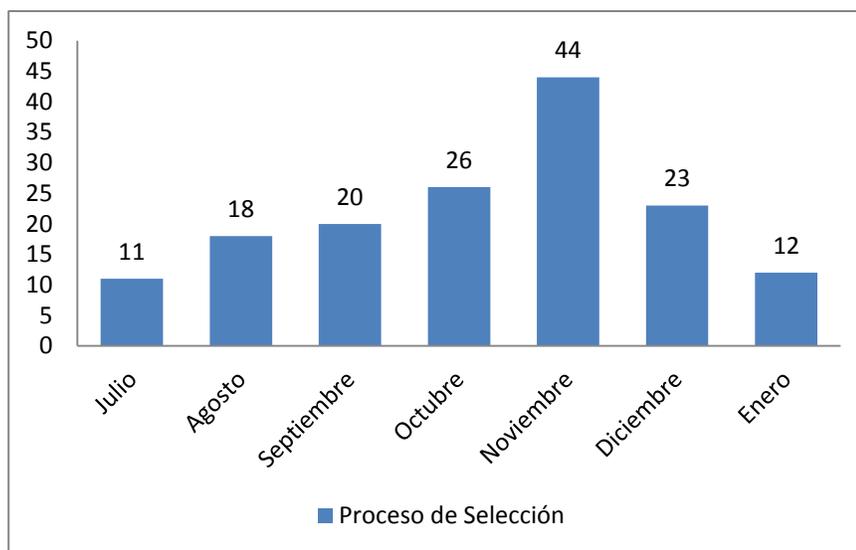
6.1 Proceso de Selección:

Gráfica 1. Población participante en el proceso de selección



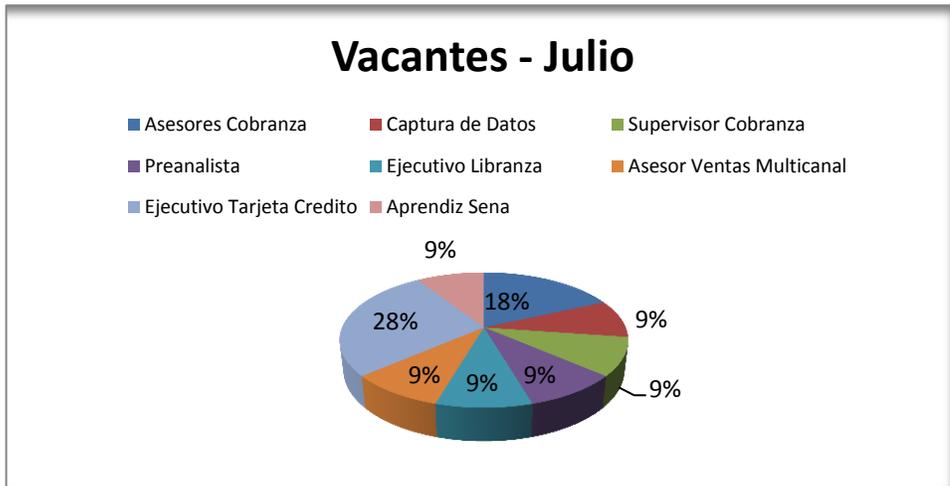
En la gráfica 1, se observa el número de personas participantes en cada uno de las fases del proceso de selección, las cuales se encuentran distribuidos así: En la fase de reclutamiento 800 personas, Aplicación de pruebas, 650, Entrevistas de selección 500, No aprobaron entrevistas 184, Desistieron del proceso 150 y finalmente se hizo contratación de 154 personas en las diferentes vacantes de la empresa Ventas y Servicios.

Grafica 2. Procesos de Selección



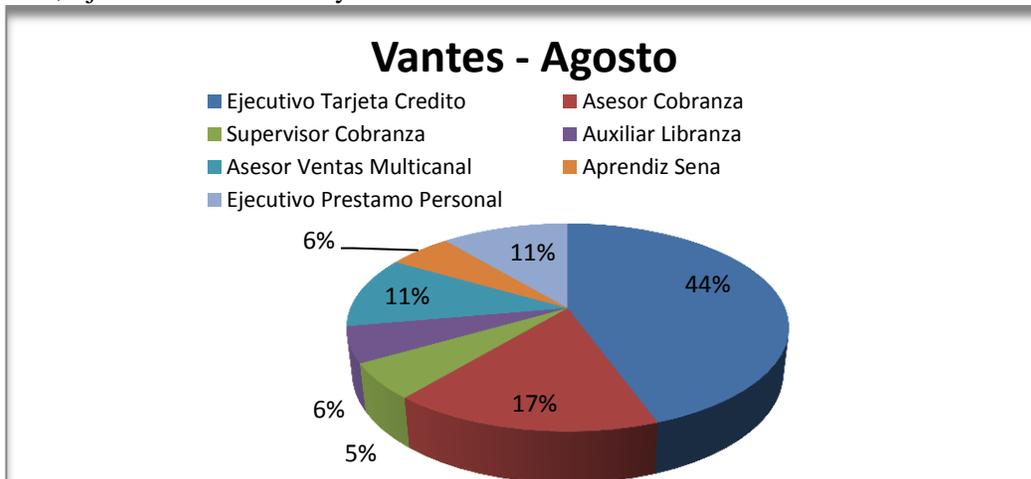
En la gráfica 2, se observan los procesos de selección que se llevaron a cabo mes a mes en el segundo semestre del 2013. Como se relaciona en la gráfica, en mes que tuvo más afluencia de vacantes fue Noviembre con 44 procesos de selección, el siguiente fue Octubre con 26 procesos, seguido de Diciembre con 23, Septiembre con 20, Agosto con 18, Enero con 12 y por ultimo Julio con 11 procesos.

del



Grafica 3.
Vacantes
mes de
Julio.

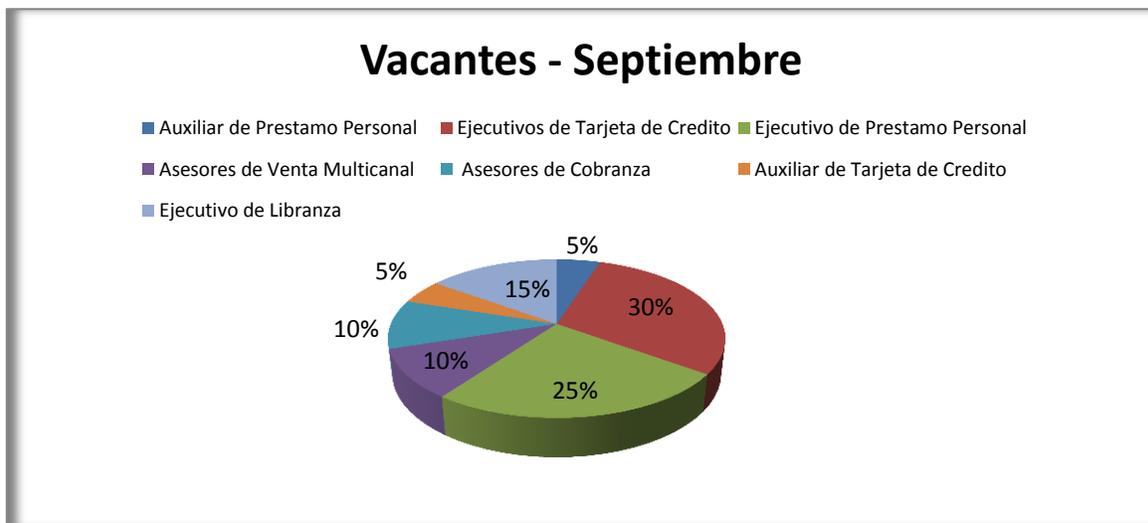
En la gráfica 3, se encuentran relacionadas las vacantes que se cubrieron el mes de Julio, en las cuales el que más porcentaje tuvo fue Ejecutivo Tarjeta de Crédito con un 28%, seguida de Asesores de Cobranza con 18%. En cuanto a Captura de Datos, Pre - analista, Supervisor de Cobranza, Ejecutivo de Libranza y Asesor Ventas Multicanal todos obtuvieron un 9%.



Grafica 4. Vacantes del mes de Agosto

En la gráfica 4 se observan las vacantes del mes de Agosto, las cuales están distribuidas de la siguiente manera, en primer lugar con un porcentaje de 44% se encuentra Ejecutivo Tarjeta de Crédito, seguida de Asesor de Cobranza con 17%, así mismo Ejecutivos Préstamo Personal y Asesor de Ventas Multicanal con un 11%, Aprendiz Sena y Auxiliar de Libranza con un 6% y por ultimo Supervisor de Cobranza con 5%.

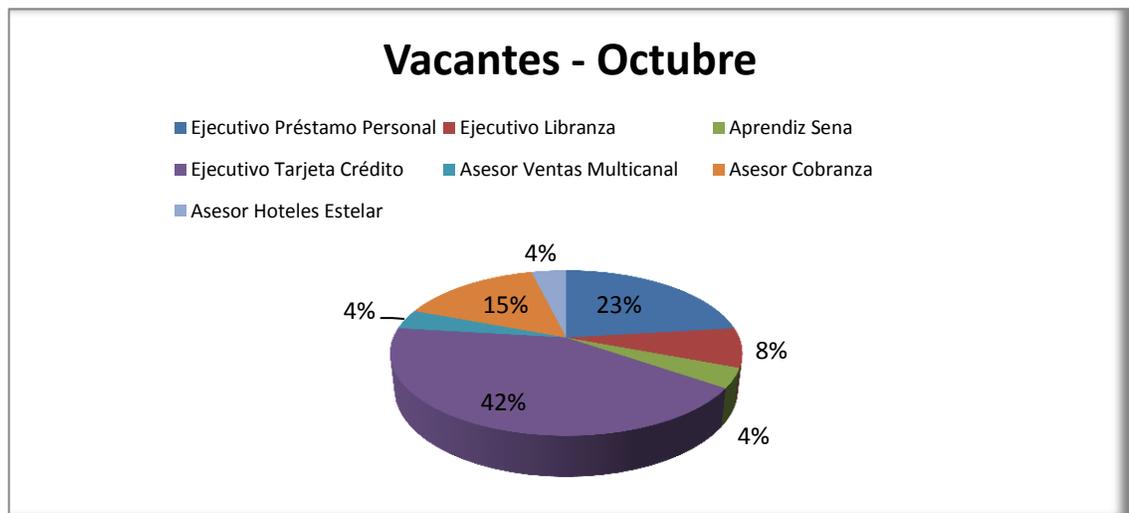
Grafica 5. Vacantes del mes de Septiembre



En la gráfica 5 se relacionan las vacantes del mes de Septiembre, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera, Ejecutivo Tarjeta de Crédito con un 30%, Ejecutivo Préstamo

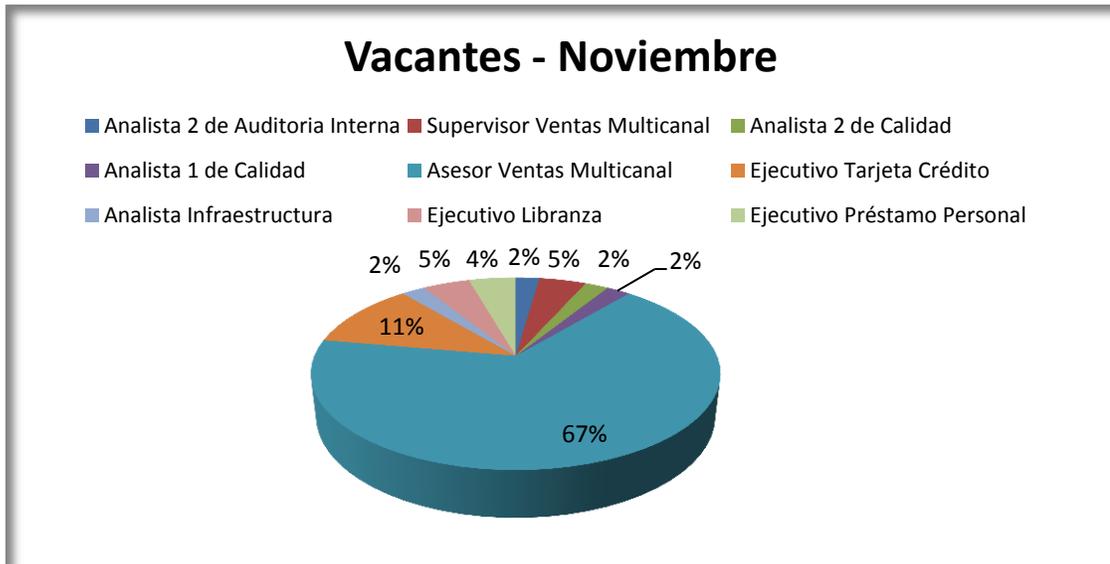
Personal 25%, Ejecutivo de Libranza 15%, Asesor Ventas Multicanal y Asesor Cobranza 10% y por ultimo Auxiliar de Préstamo Personal y Auxiliar de Tarjeta de Crédito 5%.

Grafica 6. Vacantes del mes de Octubre



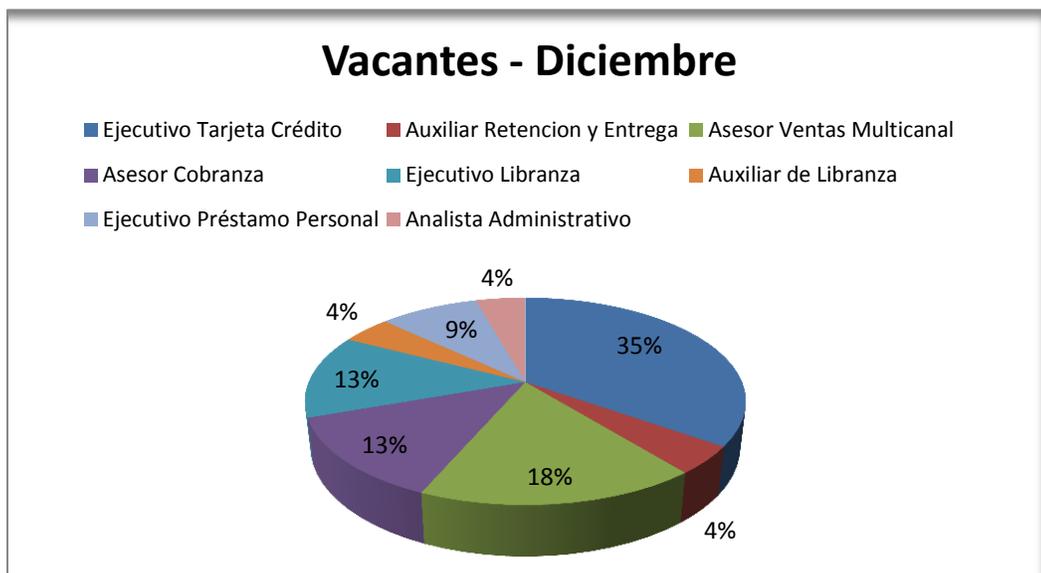
En la gráfica 6 se observan las vacantes del mes de Octubre, en donde la que más obtuvo porcentaje fue Ejecutivo Tarjeta de Crédito con 42%, seguida de Ejecutivo Préstamo Personal 23%, Asesor de Cobranza 15%, Ejecutivo de Libranza 8% y por último Aprendiz Sena, Asesor Ventas Multicanal y Asesor Hoteles estelar con 4%.

Grafica 7. Vacantes del mes de Noviembre.



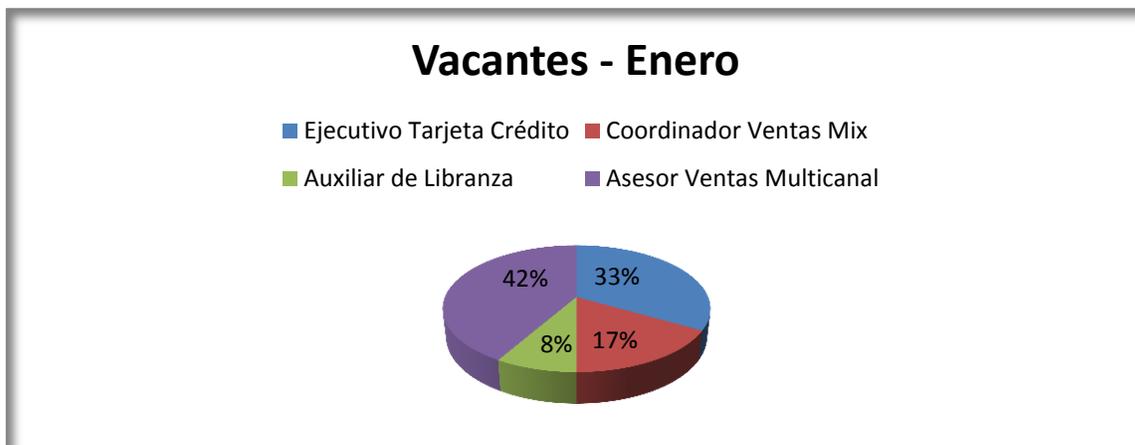
La grafica 7 muestra los porcentajes de las vacantes del mes de Noviembre, en donde la vacante de Asesor Ventas Multicanal es la de mayor porcentaje con un 67%, seguida de Ejecutivo Tarjeta de Crédito con 11%, Supervisor de Ventas Multicanal y Ejecutivo Libranza 5%, Ejecutivo Préstamo Personal 4% y Auditor Analista 2 de Auditoria Interna, Analista 2 de Calidad, Analista 1 de Calidad y Analista de Infraestructura cada uno con 2%.

Grafico 8. Vacantes del mes de Diciembre



En la gráfica 8, se observa que la vacante con más porcentaje en el mes de Diciembre fue Ejecutivo Tarjeta de Crédito con 35%, seguida de Asesor Ventas Multicanal con 18%, Ejecutivo de Libranza y Asesor de Cobranza 13%, Ejecutivo Préstamo Personal 9% y Auxiliar de Retención y Entrega, Auxiliar de Libranza y Analista Administrativa 4%.

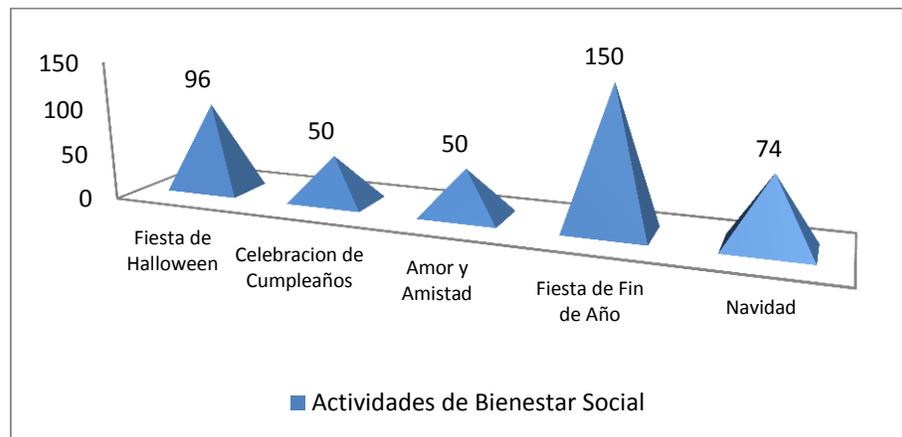
Grafica 9. Vacantes del mes de Enero



La grafica 9 evidencia las vacantes para el mes de Enero. En donde Asesor Ventas Multicanal fue la de mayor porcentaje con 42%, seguida de Ejecutivo Tarjeta de Crédito con 33%, Coordinador Ventas Mix 17% y Auxiliar de Libranza 8%.

6.2 Bienestar Social y Laboral

Grafica 10. Actividades Bienestar Social



En la gráfica 10 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 150 empleados de la empresa, Fiesta de Halloween 96, Entrega de Regalos de Navidad a los hijos de los empleados 74 y Celebración de Cumpleaños y Amor y Amistad 50 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 |
|--|---|
| Apoyar los procesos de selección de personal establecidos de la empresa Ventas y servicios S.A | Este objetivo fue alcanzado gracias al conocimiento de los perfiles organizacionales de cada vacantes, los cuales fueron establecidos con anterioridad por la empresa. Este punto es de importante, ya que facilita la labor del departamento de talento humano, el cual es el encargado de realizar este proceso. Una vez estudiados los perfiles y teniendo claro los criterios de inclusión, se |

| | |
|---|---|
| | <p>seleccionaron las personas para iniciar el proceso y así poder cumplir con el objetivo propuesto.</p> |
| <p>Promover las diferentes actividades propuestas de bienestar laboral para los empleados.</p> | <p>Las actividades se realizaron según el cronograma y tuvo una participación masiva por parte de los empleados de la empresa Ventas y Servicios S.A</p> |
| <p>Realizar la inducción corporativa las personas que ingresan laboralmente en la compañía.</p> | <p>Las inducciones corporativas se realizaban el día de ingreso de la persona a la compañía, esto con el fin de que la persona conociera la misión, visión, valores corporativos, reglamento interno, competencias organizacionales, beneficios, seguridad industrial, higiene postural, accidentes laborales, enfermedad laboral, grupo de brigadistas y reconocimientos y certificaciones con las cuales cuenta la empresa actualmente.</p> |
| <p>Elaborar el proceso de contratación a todas las personas que ingresan a laborar en la compañía Ventas y Servicios S.A.</p> | <p>Para la realización de este proceso, se tienen en cuenta las 7 fases del procedimiento del proceso de selección las cuales son: convocatoria, reclutamiento, aplicación de pruebas, calificación de pruebas, entrevista de retiro, contratación e inducción corporativa</p> |

7 Discusión

Durante el proceso de pasantía llevado a cabo en la empresa Ventas y Servicios S.A en el segundo semestre del 2013, se cumplieron los objetivos a cabalidad gracias al apoyo de la planta de personal de la empresa y el asesoramiento de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Para entrar de lleno a discutir del éxito alcanzado, se hablará de cada uno de los objetivos planteados al principio del proceso de pasantía. Para empezar, el proceso de selección, en el cual se planteó el objetivo de apoyar y cubrir las vacantes propuestas. Según Chiavenato, (2002) el proceso de selección es escoger entre los pretendientes reclutados los más preparados, para ocupar las vacantes existentes en la compañía, tratando de conservar o ampliar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la empresa.

De acuerdo al planteamiento anterior y observando los resultados alcanzados dentro del proceso de pasantía, se consiguió revisar la importancia del proceso de selección de personal dentro de una compañía, esto con el fin de evitar el proceso de rotación el cual lo describe Condon (1993), citado por Carrillo, Montimore y Estrada (1999) como un problema principal en la central de los costos, ya que crea una demanda constante en el re-entrenamiento y la recontractación del personal, y así poder cumplir con las metas propuestas por la empresa, y así poder cumplir con los objetivos propuestos por la compañía, con el fin de ir creciendo día a día, y poder generar empleo. En este caso específico, se dio en la creación de una nueva campaña de Claro Residencial, en donde se realizó el proceso de selección de 30 Asesores, Analista 1 de Calidad, Analista 2 de Calidad, Supervisores y Analista 1 de Ventas Multicanal (Back office).

Otro de los puntos tenidos en cuenta es aquel del que habla Vértice (2008) que dice que la como el proceso de selección de personal varía de una compañía a otra, incluso de un departamento o gestión a otra, dependiendo especialmente del puesto a seleccionar, la cantidad de candidatos, el presupuesto asignado, las responsabilidades del cargo, el lugar a desempeñar está vacante, etc., en cuanto al proceso llevado a cabo en Ventas y Servicios, este puto se evidencio en el momento de realizar proceso para las diferentes vacantes, ya que se debe tener

en cuenta y tener presente los perfiles para cada uno, así como la pruebas a aplicar y los datos sobre los cuales se debe hacer énfasis en la entrevista de selección.

Por otra parte, otro de los objetivos planteados para el proceso fue el de promover las diferentes actividades de bienestar social, las cuales siempre están orientadas a generar un buen clima laboral, disminuir el estrés laboral, promover las buenas relaciones laborales y crear un espacio de distracción para los empleados de la empresa. Para el desarrollo de estas actividades se contó con el apoyo de los empleados, los cuales participaron de forma masiva. Lo anterior propuesto se puede corroborar con lo planteado por Castillo (2006) el cual afirma que el departamento de bienestar social busca la satisfacción y bienestar social, físico y psicológico de las personas en su puesto y en su entorno de trabajo. La actividad de más afluencia de personal fue la Fiesta de Fin de Año, en donde se realizó una integración no solo con el personal que labora en las oficinas de Ventas y Servicios, sino con las personas que cuentan con las oficinas en Barranca, Banco de Occidente Cabecera y Banco de Occidente Centro.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, se da a conocer la importancia del departamento de bienestar social y laboral en las empresas, debido a que se tiene en cuenta la persona, no solo como un sujeto de trabajo, este va más allá, por ello se hace énfasis en realizar actividades en pro de mejorar el rendimiento personal y laboral y así llegar al incremento organizacional, el cual muchas veces se puede ver reflejado en el aumento de personal, de departamento, de remuneraciones, entre otras. Según Castillo (2006) bienestar social y laboral es la “Creación y manejo de un conjunto de servicio que la empresa coloca a disposición del trabajo y su familia, en forma gratuita o semi – gratuita, con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas”. Por ello, este departamento se esfuerza por el cumplimiento de estas actividades planeadas.

8 Conclusiones

Es importante, realizar un proceso de selección óptimo en las empresas, ya que esto se ve reflejado en el aumento o crecimiento de la compañía y de los empleados y así mismo disminuye el proceso de rotación, el cual acarrea ciertos costos innecesarios.

Se concluye la importancia del área de talento humano en las compañías, debido a que este no solo se centra en el proceso de selección, también tiene en cuenta el empleado, las relaciones con superiores, compañeros y subalternos, así como busca el mejoramiento y crecimiento personal y familiar. De la misma manera que crea un sentido de pertenencia de los empleados, ayudando a su desempeño laboral.

El proceso de pasantía realizado en la empresa Ventas y Servicios S.A, contribuyo en dar conocimiento de todos los métodos y actividades que realiza el departamento de Talento Humano, y así como entender las distintas funciones de la psicología organizacional y solo quedar con lo básico o la información errada que se tiene de ella (solo aplicaciones de pruebas psicotécnicas); por el contrario conceptualizar las diversas estrategias que permiten dar soporte y mantenimiento a los procesos que se llevan a cabo con los empleados y así optimizar el rendimiento laboral, clima organizacional, fortalecimiento de lazos de comunicación, lo cual lleva al cumplimiento personal y organizacional de las metas.

Finalmente, se cumplieron los objetivos propuestos en el inicio del proceso de pasantía, gracias a los conocimientos sobre el tema del proceso de selección, por ejemplo las pruebas psicotécnicas utilizadas, los perfiles organizacionales, el clima laboral entre otros; además el cumplimiento de estos

objetivos ayudaron a el fortalecimiento del conocimiento y de las relaciones laborales, los cuales se aportaron experiencia significativa en el proceso formativo y se verán reflejados en un futuro profesional.

9 Recomendaciones

- Continuar con el proceso de pasantía en la empresa Ventas y Servicios S.A debido a que genera apoyo al departamento de talento humano y así mismo crea un espacio de aprendizaje para la persona que realice el proceso de pasantía en esta empresa.
- Realizar un programa de incentivos, motivación, clima laboral, de modo que ayudo a generar más sentido de pertenencia por parte de los empleados.
- Llevar a cabo encuestas de satisfacción tanto a superiores como a empleados con el fin de optimizar la relaciones y comunicaciones entre ellos y lograr un crecimiento laboral.
- Buscar otros medios de publicación de las vacantes, para así obtener mayor cantidad de hojas de vida, en cada proceso de selección que se lleve a cabo.

10 Referencias

Blanch, J., Espuny, M., Gala, C. & Artiles, A. (2003). Organización las relaciones laborales. p.p. 67-69. Ed. OUC

Blasco, R. (2004). Reclutamiento y selección de personal: viejo y psicólogo. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v4n1/v4n1a05.pdf>

Carrillo, C., Mortimore, M. y Estrada, J. Competitividad y Mercado del Trabajo.

Disponible en:

http://books.google.es/books?id=VSMvgE8jbZ8C&pg=PA98&dq=ROTACION+DE+PERSONAL+CONDON&hl=es&sa=X&ei=jWLyUq3gGo_AkQeaoIDgCw&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=ROTACION%20DE%20PERSONAL%20CONDON&f=false

Castellanos, R. Reclutamiento, Selección e Inducción. Universidad de la Habana.

Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/rrhh/reclusen.htm> (2005).

Castillo, A. Administración del personal: un enfoque hacia la calidad. Ecoe, (2006).

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

Editorial Vertice. (2007). Recursos Humanos: Selección de Personal.

Disponible en:

<http://books.google.com.co/books?id=OoIIgbsxUs4C&printsec=frontcover&dq=proceso+de+seleccion&hl=es&sa=X&ei=KaluUrudB4zRkQen7IB4&ved=0CFYQ6AEwBw#v=onepage&q=proceso%20de%20seleccion&f=false>

La Organización Mundial de la Salud (2005). Salud Ocupacional para Todos. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf

Marin, M. y Pico, M. (2004). Fundamentos de Salud Ocupacional. Disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=mnwHhEGtba4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Montes, M. y González P. (2010). Selección de Personal: La Búsqueda del Candidato Adecuado. Disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=0jkELJ2nfVwC&printsec=frontcover&dq=seleccion+de+personal&hl=es&sa=X&ei=eEtsUs20GYejkQewxoCoAg&ved%20personal&f=false>

Morris, C. y Maisto, A. (2001). Introducción a la Psicología. Disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=5S1dyNo96zUC&pg=PA451&dq=psicologia+organizacional&hl=es&sa=X&ei=A4DqUvn4Aoq2kAfoq4CoBQ&ved=0CEMQ6AEwBA#v=onepage&q=psicologia%20organizacional&f=false>

Pisco, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de 2013. Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion4n2.pdf.pdf>

Vertice, T. Selección de personal. Disponible en:
<http://books.google.com.co/booksd=OoIIgbsxUs4C&printsec=frontcover&dq=SELECCI ON+DE+PERSONAL+VERTICE&hl=es&sa=X&ei=dVmFUYLMMKXv0QG3u4HwBw&ved=0CDAQ6AEwAA> (2008).

Wandy, M., & Robert, M. Administración de recursos humanos. Recuperado el 2 de mayo de 2013. Disponible en:
http://books.google.com.co/books?id=UkWAvHmBswC&printsec=frontcover&dq=administracion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ei=mV2FUcTDCo3_4APvv4GIBw&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=administracion%20de%20recursos%20humanos&f=false (2005).