

Apoyo a los procesos de selección de personal de Copservir seccional Bucaramanga y talento humano a través del desarrollo de un protocolo que contenga estrategias eficaces para la empresa con el fin de afrontar asertivamente la emergencia sanitaria actual.

Sttefany Paola Herrera Ruiz



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2020

Apoyo a los procesos de selección de personal de Copservir seccional Bucaramanga y talento humano a través del desarrollo de un protocolo que contenga estrategias eficaces para la empresa con el fin de afrontar asertivamente la emergencia sanitaria actual.

Sttefany Paola Herrera Ruiz

Trabajo de grado

En modalidad de pasantía para optar al título de Psicóloga

Directora del proyecto

Ps. MBA Luz Marcela Salazar Betancur

Docente



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2020

### ***Agradecimientos y dedicatoria***

*A Dios, por darme la oportunidad de conocer personas maravillosas y adquirir competencias y habilidades en este proceso formativo de crecimiento constante, a mi madre por ser mi apoyo incondicional y mi pilar para alcanzar todos mis sueños, a mi familia y amigos que con su cariño me acompañaron en este camino que hoy culmina, a mis profesores que con su experiencia y conocimiento forjaron mi identidad profesional, a la empresa Copservir LTDA, por la confianza otorgada, al permitirme ser parte del equipo de trabajo, sinceramente gracias.*

**TABLA DE CONTENIDO**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Agradecimientos y dedicatoria</b>                     | <b>3</b>  |
| <b>Resumen</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Abstract</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Introducción</b>                                      | <b>7</b>  |
| <b>Justificación</b>                                     | <b>8</b>  |
| <b>Descripción de la empresa</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>Objetivos</b>   | <b>10</b> |
| <b>Objetivo General y Específicos</b>                    | <b>10</b> |
| <b>Marco Teórico</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>Metodología</b>                                       | <b>21</b> |
| <b>Participantes</b>                                     | <b>21</b> |
| <b>Vacantes externas y vacantes internas</b>             | <b>21</b> |
| <b>Instrumentos de evaluación</b>                        | <b>22</b> |
| <b>Pruebas virtuales de conocimiento y psicotécnicas</b> | <b>22</b> |
| <b>Actividades realizadas</b>                            | <b>25</b> |
| <b>Reclutamiento</b>                                     | <b>25</b> |
| <b>Evaluación</b>  | <b>25</b> |
| <b>Documentación</b>                                     | <b>26</b> |
| <b>Inducción</b>   | <b>26</b> |
| <b>Resultados</b>  | <b>27</b> |
| <b>Proyecto</b>  | <b>33</b> |
| <b>Discusión</b>   | <b>33</b> |
| <b>Conclusiones</b>                                      | <b>35</b> |
| <b>Referencias</b>                                       | <b>36</b> |
| <b>Anexos</b>  | <b>38</b> |

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE COPSERVIR SECCIONAL BUCARAMANGA Y TALENTO HUMANO A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE UN PROTOCOLO QUE CONTENGA ESTRATEGIAS EFICACES PARA LA EMPRESA CON EL FIN DE AFRONTAR ASERTIVAMENTE LA EMERGENCIA SANITARIA ACTUAL.

**AUTOR(ES):** STTEFANY PAOLA HERRERA RUIZ

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR

**RESUMEN**

El presente informe evidencia el proceso de la pasantía realizado en Copservir LTDA seccional Bucaramanga, durante el segundo semestre del 2020, en el área de selección, en la fase de adaptación y exploración a la empresa, se pudo determinar relevante brindar apoyo a los procesos de selección y realizar un protocolo con estrategias eficaces para afrontar la emergencia sanitaria actual, definiendo así como objetivo general apoyar el proceso de selección de personal y manejo de talento humano de Copservir seccional Bucaramanga a través del desarrollo de un protocolo que contenga estrategias eficaces para la empresa con el fin de afrontar asertivamente la emergencia sanitaria actual, para el cumplimiento de este objetivo se establecieron como objetivos específicos: 1) Llevar a cabo los procesos de selección asignados. 2) Realizar el proceso de inducción al personal de ingreso. 3) Buscar información pertinente sobre temas a tener en cuenta en el protocolo respectivo. 4) Organizar la información para desarrollar el protocolo respectivo, a partir de los objetivos planteados se logró evidenciar los esfuerzos que despliega la organización para llevar a cabo procesos de contratación exitosos y de calidad, específicamente en las etapas de reclutamiento y selección, para así proporcionar a la empresa capital humano activo y eficaz; así mismo la importancia de la adaptación favorable al entorno laboral del empleado que ingresa y el bienestar de los trabajadores.

**PALABRAS CLAVE:**

Organización, Reclutamiento, Selección, Inducción

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

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** SUPPORTING THE PROCESSES OF SELECTION OF STAFF OF COPSERVIR SECTIONAL BUCARAMANGA AND HUMAN TALENT THROUGH THE DEVELOPMENT OF A PROTOCOL THAT CONTAINS EFFECTIVE STRATEGIES FOR THE COMPANY IN ORDER TO ADDRESS THE CURRENT HEALTH EMERGENCY ASSERTIVELY.

**AUTHOR(S):** STTEFANY PAOLA HERRERA RUIZ

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR

**ABSTRACT**

This report highlights the internship process carried out at Copservir LTDA sectional Bucaramanga during the second half of 2020, in the selection area, in the adaptation and exploration phase of the company, it was possible to determine the relevance of providing support to the selection processes and to carry out a protocol with effective strategies to face the current health emergency, defining as a general objective to support the processes of selection of staff of Copservir sectional Bucaramanga and human talent through the development of a protocol that contains effective strategies for the company in order to address the current health emergency assertively., specific objectives for the achievement of this objective are: 1) Carry out the assigned selection processes. 2) Carry out the induction process for entry staff. 3) Search relevant information on the topics to be taken into account in the respective protocol. 4) Organising the information to develop the respective protocol, on the basis of the stated objectives, it was possible to demonstrate the organisation's efforts to carry out successful and quality recruitment processes, specifically in the recruitment and selection phases in order to provide the company with active and efficient human capital, as well as the importance of a favourable adaptation to the working environment of the incoming employee and to the welfare of workers.

**KEYWORDS:**

Organization, Recruiting, Selection, Induction

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Introducción**

El presente informe, describe el proceso de la pasantía realizado en COPSERVIR LTDA en el área de selección, durante el segundo semestre del año 2020, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y respondiendo a las mismas, se brindó apoyo en los procesos de selección de personal, para ello, fue necesario establecer diferentes objetivos específicos y diversas actividades, las cuales se exponen de manera descriptiva y específica, con sus respectivos resultados.

Así mismo, para dar cumplimiento a los objetivos planteados fue necesario establecer diversas estrategias organizacionales, que permitieron seleccionar los candidatos competentes para las distintas vacantes a cubrir, para así contribuir a que la empresa alcanzará y logrará los resultados esperados, tales estrategias se refieren a tener en cuenta las características y competencias que requiere cada área de trabajo, aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimiento, entre otras.

De igual forma, se evidencia el cumplimiento satisfactorio del proyecto desarrollado teniendo en cuenta las fases y la metodología establecida para llevar a cabo el mismo, lo cual se puede observar en el impacto generado en la organización.

## **Justificación**

Debido a la consolidación empresarial que ha alcanzado COPSERVIR LTDA, por su expansión en el territorio Colombiano, ha logrado establecer 950 puntos de venta a nivel Nacional, haciendo presencia en más de 198 municipios y generando 6600 empleos directos, lo cual deja ver la alta demanda de personal que requiere la organización, es por ello que el proceso de selección juega un papel fundamental para garantizar el óptimo funcionamiento de la misma, dado que la empresa tiene como principal función contribuir con la salud y el bienestar de los clientes y el mejoramiento continuo de sus protocolos de atención.

Siendo el proceso de selección un factor primordial y determinante para adquirir el personal competente para así alcanzar los estándares y cultura dispuesta en la organización, es necesario tener en cuenta varios aspectos como capacidades, conocimientos o aptitudes específicas y capacidad de adaptación e integración en el ambiente laboral dispuesto, dado que se busca el empleado cuyas características se acerquen más al perfil del cargo requerido.

A partir de lo anterior, la empresa aprueba y considera el desarrollo de la pasantía importante para aplicar principios y conocimientos psicológicos que permitan contribuir de manera eficaz a los procesos de selección para obtener el personal idóneo y capacitado, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.



## **Descripción de la empresa**

COPSERVIR comercializa productos y servicios bajo la marca comercial La Rebaja Droguería, a través de distintos puntos de venta ubicados estratégicamente en todo el territorio Nacional, hace más de 20 años los trabajadores, se asociaron con el fin de establecer una de las más grandes cadenas de farmacia en Colombia con 320 droguerías, surgiendo así la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA, desde ese entonces ha establecido más de 500 puntos de venta y cuenta con 4 sedes administrativas ubicadas en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga y Cali, generando más de 6.600 empleos directos, lo cual ha dado paso para posicionarse como una de las principales cadenas de distribución de medicamentos en Colombia, con un modelo de negocio fortalecido y tendiente a expandirse.

Además, se proyecta como una institución reconocida en el sector solidario, la cual se preocupa por el bienestar y el desarrollo de sus asociados y familias, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la prestación de servicios integrales y comercialización de productos que generan beneficios a toda la comunidad. En este sentido, para contribuir con la salud y el bienestar de los clientes, asociados, trabajadores y sus familias, además de los establecimientos farmacéuticos, se han dispuesto puntos de venta donde su modalidad de comercialización es el autoservicio, dedicados a la venta de productos de consumo masivo e inmediato, denominados minimarkets.

## **Objetivos**

### **General**

Apoyar el proceso de selección de personal y manejo de talento humano de Copservir seccional Bucaramanga a través del desarrollo de un protocolo que contenga estrategias eficaces para la empresa con el fin de afrontar asertivamente la emergencia sanitaria actual.

### **Específicos**

- Llevar a cabo los procesos de selección asignados.
- Realizar el proceso de inducción al personal de ingreso.
- Buscar información pertinente sobre temas a tener en cuenta en el protocolo respectivo.
- Organizar la información para desarrollar el protocolo respectivo.

## **Marco teórico**

Las organizaciones están formadas por personas y otros componentes esenciales que permiten su estructura y desarrollo, en cuanto a las personas que las conforman, se puede señalar que contribuyen para que la organización pueda lograr sus objetivos y cumplir los resultados esperados, en este sentido las organizaciones surgen, precisamente, para aprovechar el trabajo conjunto y coordinado de varias personas con diversos roles y responsabilidades, para sus actividades y operaciones, con el fin de lograr las metas propuestas (Grados, 2013).

Debido a la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y la búsqueda incansable de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, se ha observado que el talento humano con el que cuenta la organización es la gran diferencia y la principal ventaja competitiva de las empresas (Chiavenato, 2009).

Por lo tanto, actualmente los trabajadores son un elemento fundamental e indispensable para las organizaciones, por consiguiente, permiten establecer una ventaja competitiva sostenible, lo cual señala la gran importancia de un proceso de contratación exitoso, a fin de asegurar la calidad del capital humano disponible (Boyero y Montoya, 2016).

El proceso de selección del personal se lleva a cabo por el área de recursos humanos y a su vez participan otros niveles de la organización. Dicho proceso tiene como propósito elegir el candidato más apto para un cargo específico, teniendo en cuenta sus competencias

y capacidad de adaptación; de manera que sea beneficioso para las organizaciones que contratan y para el nuevo trabajador (López, 2010).

En este sentido, el área de recursos humanos desarrolla una de las principales funciones dentro de la organización, debido que al ser la responsable de realizar dicha tarea, debe llevar a cabo un proceso de contratación exitoso y de calidad, específicamente en las etapas de reclutamiento y selección, para así proporcionar a la organización capital humano activo y eficaz; contribuyendo decisivamente al cumplimiento óptimo de los objetivos a alcanzar (Alfaro, 2012).

Por ello, es importante establecer los procesos de reclutamiento y selección con eficiencia, dado que son parte esencial dentro del proceso de contratación, de manera que se pueda garantizar la atracción de candidatos potenciales y seleccionar a aquellos que encajen tanto a las necesidades de la organización como en las características de la vacante, con el fin de que trabajen óptimamente, con una actitud positiva y favorable, para asegurar y exceder los resultados en el cargo (Chiavenato, 2000).

Según Bohlander, y Snell (2008) los representantes del departamento de recursos humanos que participan en el proceso de selección, deben estar al tanto y mantener una relación directa con las diversas áreas que conforman la organización, de modo que puedan conocer las características específicas de la vacante y las funciones necesarias para desempeñarla, para así desarrollar un proceso de selección adecuado.

Aunque el proceso de reclutamiento y el proceso selección son independientes, de igual manera se encuentran íntimamente relacionados entre sí, pues el proceso de reclutamiento antecede al proceso de selección. En este sentido, por tanto, es fundamental

desarrollar de manera eficaz el proceso de reclutamiento para asegurar un proceso de selección adecuado (Davis y Werther, 2008). El reclutamiento se lleva a cabo a partir de las necesidades presentes y futuras de la organización en cuanto a talento humano, busca en las diferentes fuentes existentes capaces de proveer a la organización del número necesario de personas que puedan aplicar al proceso de selección (Chiavenato, 2007).

Por consiguiente, el reclutamiento se centra en escoger, mediante distintas técnicas o métodos, candidatos que posean los requisitos mínimos para participar en el proceso de selección (Alfaro, 2012). Así mismo, Davis y Werther (2008), refieren que el reclutamiento o identificación de talento tiene como función principal, atraer y reconocer candidatos capacitados, de manera que el proceso de contratación sea eficaz. El proceso de identificación de talento inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando los candidatos acceden o aplican a la convocatoria.

En las técnicas de reclutamiento existentes, se encuentran: el reclutamiento interno y el reclutamiento el externo.

En el reclutamiento interno, la organización busca a su candidato dentro de la propia empresa, por ejemplo, cuando la empresa intenta una reubicación de sus empleados, ya sea para ascenderlos o trasladarlos. Así, el reclutamiento interno puede implicar: transferencia de personal, promoción de personal, transferencia con promoción de personal y programas de desarrollo de personal, entre otros (Chiavenato, 2007).

Por otro lado, en el reclutamiento externo, la organización busca su candidato más apto fuera de la empresa, ya sea directamente o indirectamente; por ejemplo, a través de anuncios en la puerta de la organización, avisos en diarios y revistas, bolsas de empleo, entre

otras. A su vez cuando la organización opta por llevar a cabo el proceso de reclutamiento externo, permite que la empresa adquiera innovación, creatividad y enfoques diferentes por parte de los nuevos empleados, así mismo es relevante mencionar que este proceso tiene un costo más alto para la empresa y tarda más que el reclutamiento interno (Saiz, 2016).

Actualmente, el proceso de reclutamiento ha adoptado una forma distinta de llevarse a cabo, Tyagi, (2016) citado por Espilco, (2018) señala que el E- Recruitment o también conocido como el reclutamiento en línea, consiste en hacer uso de la tecnología como herramienta para los procesos, dicho reclutamiento al permitir el uso de estas nuevas herramientas, contribuye a buscar y encontrar con mayor rapidez los aspirantes o candidatos a ser contratados, así mismo a bajo costo y con resultados más eficientes para la organización.

En cuanto al proceso de selección, puede definirse según Louart (1994) citado por (Publicaciones Vértice, 2008) como aquel proceso que consiste en elegir entre diversos candidatos para un cargo, el más apto para el mismo. Dicho proceso, no está dirigido a la elección del mejor candidato, entendiendo por este el más capacitado en términos generales, por el contrario, busca el empleado cuyas características se acerquen más al perfil del cargo requerido, teniendo en cuenta aspectos como capacidades, conocimientos o aptitudes específicas y capacidad de adaptación e integración en un ambiente laboral dispuesto.

De igual forma, la selección es el proceso en el cual se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a cada uno de los candidatos. El proceso normalmente requiere determinar las características necesarias para desempeñar el cargo de manera eficaz, por ende, es necesario valorar a cada candidato en función de esas características, para lo cual es importante tener en cuenta la puntuación obtenida en diversas pruebas psicométricas, de

personalidad o de conocimiento aplicadas, a su vez el impacto e impresión generada en las entrevistas realizadas, de acuerdo a lo anterior los encargados del proceso determinan la persona idónea para desempeñar el cargo. Este proceso de selección suele determinar puntuaciones mínimas; los candidatos que no superan dichas puntuaciones no continuarán en el proceso (Balkin, Cardy y Gomez, 2008).

El proceso de selección varía dependiendo de la organización, pero regularmente, se inicia con una entrevista preliminar, posteriormente los candidatos deben realizar una serie de pruebas de selección, además una o más entrevistas por parte del jefe encargado del área donde está la vacante, es conveniente mencionar que el candidato puede ser descartado en cualquier momento durante el proceso (Mondy, 2010).

Dentro de las técnicas aplicadas en el proceso de selección se encuentran las siguientes: entrevista de selección, pruebas de conocimientos o capacidad, pruebas psicométricas y pruebas de personalidad (Chiavenato, 2007).

En ese orden, la entrevista permite obtener información sobre aspectos característicos de los distintos candidatos que participan en el proceso de selección, existen tres tipos de entrevista, los cuales son: Entrevista estructurada, consiste en realizar preguntas ya establecidas, lo cual no permite ninguna improvisación, entrevista semiestructurada, es aquella que tiene cierta planificación pero permite o da lugar a la improvisación, para así obtener más información relevante acerca del candidato y la entrevista libre o no estructurada se desarrolla sin preguntas establecidas con anterioridad (Nebot, 1999).

Es fundamental señalar que se puede realizar una entrevista inicial y una entrevista de profundidad, la entrevista inicial se lleva a cabo para hacer una preselección de los candidatos, allí, se recopila cierta información relevante de los mismos, entre la cual se encuentra como factor indispensable la experiencia, realizando así una valoración rápida que permita descartar aquellos que no cumplan los requisitos mínimos para continuar en el proceso, seguidamente en la entrevista de profundidad, se pretende identificar la idoneidad y capacidad necesaria del candidato para desempeñar dicho trabajo (Nebot, 1999).

En cuanto a las pruebas psicotécnicas laborales que realizan los candidatos durante el proceso de selección, se puede señalar que son instrumentos que permiten conocer y analizar su estado mental a nivel general, por ejemplo, las pruebas de conocimientos o de habilidades permiten valorar de manera objetiva las aptitudes y capacidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o de la experiencia, para así establecer el grado de conocimiento acerca del cargo a ocupar (Aamodt, 2010).

Por su parte, los tests psicológicos, permiten medir de forma objetiva y estandarizada los modelos de conducta de cada persona, teniendo en cuenta patrones de respuestas ante distintas situaciones de la vida cotidiana, de igual manera facilita la valoración de diversos rasgos de la personalidad. Este tipo de pruebas, son fundamentales para identificar y comprender de qué forma se pueden relacionar cada uno de los candidatos en un entorno social (Aamodt, 2010).

Para la precisión y una correcta evaluación de las competencias específicas de cada cargo, se requiere establecer la validez de cada instrumento, a su vez, si es posible, contrastar la validez de los mismos, con la demanda que conlleva para la organización su



implementación, de tal forma que permita una toma de decisión y asignación adecuada del recurso humano (Torrico, 2007).

Adicionalmente, realizar de manera secuencial y precisa la evaluación y/o valoración de cada candidato, permite desarrollar un proceso de selección favorable, debido que se pueden contemplar aspectos importantes como lo son, la experiencia que tenga en el campo laboral, la trayectoria en su contexto académico y los aspectos psicológicos. Dichos componentes hacen parte principal de la formación y desarrollo de cada individuo optimizando su desempeño dentro de la sociedad, específicamente, en su ámbito laboral (Grados, 2013).

La adaptación favorable al entorno laboral del empleado que ingresa a la organización es la meta del proceso de selección. Si los candidatos exceden las capacidades o por el contrario, no cuentan con las aptitudes o habilidades necesarias para desempeñar el cargo o, por alguna razón, no se adaptan a la cultura de la organización, su rendimiento no será eficiente y probablemente abandonarán la empresa, ya sea voluntariamente o de alguna otra forma (Mondy, 2010).

En un estudio realizado en Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile, se evaluaron 140 organizaciones existentes en la comuna de Puerto Montt, las cuales se encuentran subdivididas en distintos sectores de la economía, con el fin de establecer la importancia que tiene para las organizaciones el proceso de reclutamiento y selección, en cuanto a los aspectos más importantes que consideran al momento de seleccionar a un candidato, las ventajas de aplicar una técnica y no otras y los métodos más utilizados.

Se encontró que más del 70% de las organizaciones señalan que es de gran importancia el proceso de reclutamiento y selección de personal, debido que consideran que “De esto depende la imagen de la empresa y la productividad”, “porque se debe garantizar la calidad del recurso humano y por ende la calidad del servicio”, “porque se debe buscar a los mejores candidatos para así obtener un buen desempeño laboral”, entre otras premisas.

De igual manera, se logró observar que el presupuesto para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal que dispone la organización, es un elemento primordial para identificar cuán importantes son dichos procesos para la empresa, en el estudio realizado se encontró que más del 70% de las organizaciones disponen de una cantidad considerable del presupuesto para realizar la búsqueda y selección del talento humano.

Por otro lado, en el estudio se obtuvo que grandes tiendas comerciales, así como también en industrias y bancos, se llevan a cabo los procesos de selección de manera secuencial; es decir, inicialmente realizan entrevistas presenciales y posteriormente aplican pruebas psicotécnicas y pruebas psicológicas.

En cuanto a las técnicas de reclutamiento y selección se encontró que las organizaciones públicas, utilizan herramientas como anuncios en periódicos y otros medios informativos como radio, para realizar el proceso de reclutamiento y para el proceso de selección implementan métodos como convocatorias públicas, donde cada candidato debe cumplir con ciertos requisitos establecidos para continuar en el proceso.

En conclusión, el proceso de reclutamiento y selección del personal, permite alcanzar los objetivos propuestos por la organización, valorando y reconociendo las diferentes capacidades o habilidades de cada trabajador de acuerdo a sus roles y responsabilidades en

la empresa, lo cual quedo en evidencia en los resultados de la investigación expresados anteriormente.

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en un proceso de continuo aprendizaje para adaptarse ante los constantes cambios de su entorno, debido a la emergencia sanitaria actual. El impacto de la enfermedad COVID-19 ha afectado el funcionamiento de las empresas, sobre todo en la gestión de talento humano.

Como bien se ha mencionado, el talento humano es una de las áreas más importantes en una organización, por esta razón es fundamental garantizar el cuidado de todos los trabajadores (Sura, 2020). Para ello, las empresas se han visto obligadas a fortalecer sus canales de comunicación interna y sus procesos de recepción de información, buscando que sea más oportuna y precisa, con el fin de adaptarse a esta nueva realidad. De igual manera, han adoptado nuevas estrategias que permitan continuar con su funcionamiento, tales como teletrabajo o trabajo flexible, con el fin de seguir las medidas de bioseguridad establecidas, sobre todo el distanciamiento social, pero cumpliendo con las exigencias pertinentes para desarrollar el trabajo de manera óptima (Valenzuela, 2020).

Algunos de los cambios más importantes que ha generado la emergencia de salud pública son, precisamente, la implementación y adaptación de herramientas digitales por parte de los trabajadores, debido que es a través de la modalidad de teletrabajo que se pueden seguir ejerciendo las labores y a su vez esta alternativa ha contribuido para mantener el empleo y la productividad de las empresas durante la cuarentena (Santillán, 2020).

Aunque, no en todas las áreas de la organización es posible llevar a cabo o desarrollar las funciones de trabajo de manera virtual, es importante establecer grados de flexibilidad horaria (Santillán, 2020), debido que los trabajadores que no puedan desarrollar sus funciones a través de teletrabajo, genera un reto adicional, para garantizar la seguridad y salud de estas personas, lo cual, implica que los encargados de cada organización, deben ajustar su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), con el fin de adoptar medidas de prevención y control, para mitigar el riesgo de contagio y por ende garantizar el bienestar de los trabajadores (Plazas, 2020).

## **Metodología**

### **Participantes**

En el transcurso del ejercicio práctico comprendido desde el mes de junio hasta el mes de diciembre del presente año, se llevaron a cabo 156 procesos de selección internos y externos, tanto hombres como mujeres con edades comprendidas entre los 18 y 55 años, residentes en diferentes ciudades como Bucaramanga, Tunja, Ubaté, Villavicencio, Leticia, Fonseca, Valledupar, Bogotá, Zipaquirá, Riohacha, Aguachica, Barrancabermeja, Cúcuta, el Banco, Arauca, Duitama, Socorro, Yopal, Chinquinquirá, en donde 102 fueron ingresos externos y 52 candidatos fueron asensos. Los candidatos se encuentran distribuidos en diversas vacantes, las cuales son:

### ***Vacantes Externas***

- Aprendices: Técnico en servicios farmacéuticos, técnico en asistencia administrativa, técnico en archivo, técnico en contabilidad, técnico en sistemas, técnico en logística, técnico en salud ocupacional, técnico en auditoría, pasante de psicología.
  - Auxiliar Cedi: Auxiliar de bodega
  - Mensajero a domicilio
  - Auxiliar comercial
  - Asesor comercial

### ***Vacantes internas***

- Asesor comercial de punto de venta

- Subadministrador de punto de venta
- Administrador de punto de venta

Cada vacante requiere características y competencias que conlleva las diferentes áreas de trabajo, en cuanto a los procesos externos es fundamental tener experiencia en el cargo, de igual forma residir en la ciudad donde se requiera la vacante o con la posibilidad de hacer traslado, por otro lado, para los procesos internos es necesario tener un tiempo determinado en la organización, estudios en el área y las vacunas, específicamente el Tétano y Hepatitis B.

### **Instrumentos de Evaluación**

La organización cuenta con diferentes test o pruebas específicas con alto grado de validez y confiabilidad que permiten ejecutar la evaluación para cada proceso de manera eficaz, estos son:

#### ***Pruebas Virtuales de Conocimiento y Psicotécnicas***

**Psigma Online.** Son tres pruebas, con las cuales se evalúan diferentes áreas, a continuación, se describen de manera específica:

**Antes Plus.** Evalúa conductas de riesgo como control y uso de sustancias psicoactivas, a su vez control en juegos de azar, tolerancia a situaciones de presión, manejo adecuado de la información y control al soborno, de igual forma escala de sinceridad y rectitud en el trabajo en cuanto a conductas honestas y hurto, optimo manejo del tiempo y aceptación a las normas y cultura organizacional, el tiempo aproximado para realizar la prueba es de 45 minutos.

**Eros Plus.** Identifica el potencial en competencias del servicio al cliente, específicamente factores de personalidad, competencias cognitivas y conocimiento en el área de servicio, se lleva a cabo en 45 minutos aprox.

**Kompe Disc.** Evalúa en el candidato 5 habilidades, como liderazgo, cognitivas, interpersonales, intrapersonales y resultados, identificando a su vez 28 competencias, bajo 4 estilos comportamentales como dominancia, influencia, estabilidad y conformidad.

**Test CCV.** Mide 21 factores de personalidad relacionados con el desempeño laboral, los cuales se agrupan en 5 constructos de personalidad, el tiempo de aplicación de esta prueba es de treinta minutos, los factores de personalidad evaluados son:

- **Energía e Impulso.** Ambición, Iniciativa, Flexibilidad, Energía, Liderazgo, Multitarea, Persuasión y Confianza Social.
- **Estilo de Trabajo.** Persistencia, Atención a los detalles, Seguimiento de Reglas, Cumplimiento de compromisos y Planificación.
- **Trabajo con Otros.** Trabajo en Equipo, Preocupación por los demás, Extroversión y Democracia.
- **Estilo de Resolución de Problemas.** Innovación y Pensamiento Analítico.
- **Manejo de la Presión y el Estrés.** Autocontrol y Tolerancia al estrés.

**ITPC (Inventario del Trabajador Productivo y Confiable) o ERI.** es un test de selección de personal predictivo, que mide siete escalas en los postulantes, con el fin de predecir el desempeño potencial del candidato en la organización, los resultados del cuestionario pueden categorizarse en fases como dentro de perfil, preguntas de seguimiento, fuera de perfil y no valido, en cuanto a las escalas que permite evaluar la prueba son:

- Escala A (Responsabilidad)
- Escala C (Servicio al cliente)
- Escala E (Madurez emocional)
- Escala F (Productividad)
- Escala H (Honestidad)
- Escala Q (Compromiso Laboral a Largo Plazo)
- Escala S (Desempeños seguro de accidentes laborales)

**iDtalento.** Evalúa tendencia de comportamiento y personalidad, competencias, valores laborales y filtro automático calificable, a continuación, se explican de manera detallada:

- ***DISC (Tendencia de comportamiento y personalidad).***

Permite evaluar a los candidatos respecto a los cuatro factores de dominancia, influencia, serenidad y cumplimiento, de igual forma su preferencia cerebral, es decir si es límbica (emocional), cortical (analítica), derecha (creativo) o izquierdo (científico).

- ***Evaluación por Competencias.*** Identifica si el candidato tiene las capacidades necesarias para el cargo y puede pronosticar si va a tener o no éxito.

- ***Valores.*** Evalúa a los candidatos por medio de 10 valores principales de acuerdo a lo que es más importante para la organización y teniendo en cuenta el cargo a ocupar.



- ***Filtro automático calificable.*** Son preguntas que ayudan a calificar si los candidatos que aplican al proceso de selección cumplen con los criterios requeridos para el cargo.

Otro instrumento o método de evaluación utilizado es la entrevista, para cada vacante o cargo se realizan preguntas específicas que permitan conocer información personal y laboral como experiencia en el cargo, valores y competencias requeridas y fundamentales para la organización.

### **Actividades realizadas**

#### ***Reclutamiento***

Para este proceso se llevaron a cabo convocatorias externas, a través de publicaciones en páginas de bolsa empleo como Computrabajo y Idtalento, en cuanto al reclutamiento de aprendices se realizaron diversas convocatorias en la plataforma del Sena, finalmente, para los procesos internos se invitaron a los posibles candidatos aptos a participar en las convocatorias de asensos requeridas.

#### ***Evaluación***

Teniendo en cuenta las convocatorias publicadas, se procede a revisar las hojas de vida de los posibles candidatos, validando la información de la misma y verificando los requisitos mínimos para aplicar a las vacantes, seguidamente se enviaron y se programaron las pruebas requeridas para cada cargo, cuando los candidatos aplicaban a las convocatorias y realizaban las pruebas establecidas y programadas, se revisaban los resultados obtenidos, con el fin de identificar si tenían las competencias y capacidades necesarias para el cargo y

la organización, posteriormente, si los resultados en las pruebas eran positivos, se citaban a los candidatos a entrevista, las cuales fueron realizadas por el analista de selección, por último, se elaboraba un breve concepto psicotécnico de los resultados alcanzados en las pruebas.

### ***Documentación***

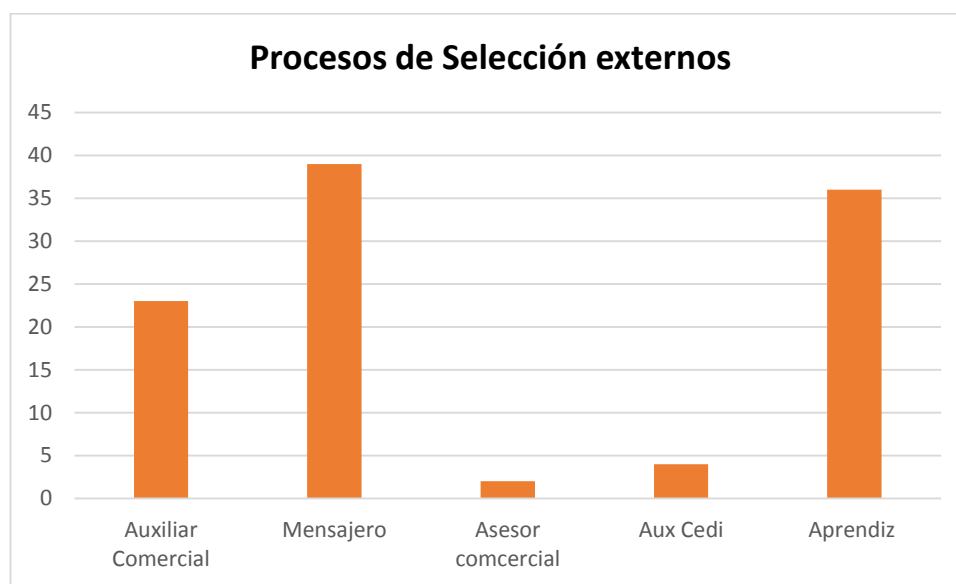
Una vez se selecciona al candidato se solicitan los documentos de ingreso, de igual forma la cita de inspección para adquirir la póliza de seguro correspondiente al cargo de mensajero y se diligencian los documentos reglamentarios por la organización para cada cargo, con el fin de que el candidato pueda firmar los mismos, en el momento que los candidatos envían la documentación solicitada, se verifican los documentos y se validan las referencias laborales por medio de llamada telefónica.

### ***Inducción***

Se brindó acompañamiento al proceso de inducción de los trabajadores, la cual consistía en realizar una serie de cursos para capacitación y conocimiento acerca de la organización, explicando la metodología de la misma y facilitando estrategias para desarrollar óptimamente el proceso.

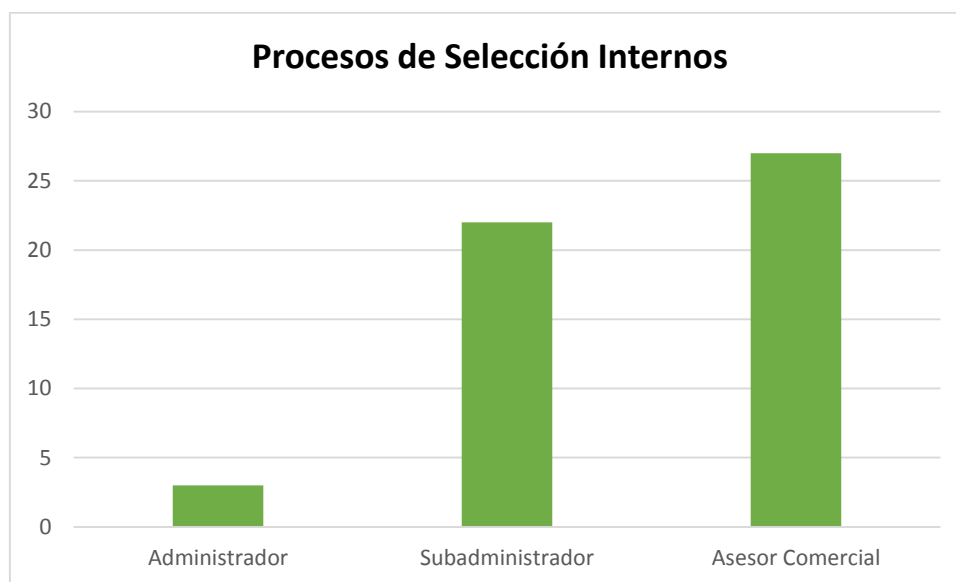
## Resultados

De acuerdo al primer objetivo específico planteado, a continuación, se exponen los procesos realizados desde el mes de junio hasta el mes de diciembre del año 2020, en donde se evidencian los procesos de selección externos realizados, con un total de 104 candidatos, 102 ingresos, como se muestra en el siguiente gráfico.



*Grafico 1. Procesos de selección externos.*

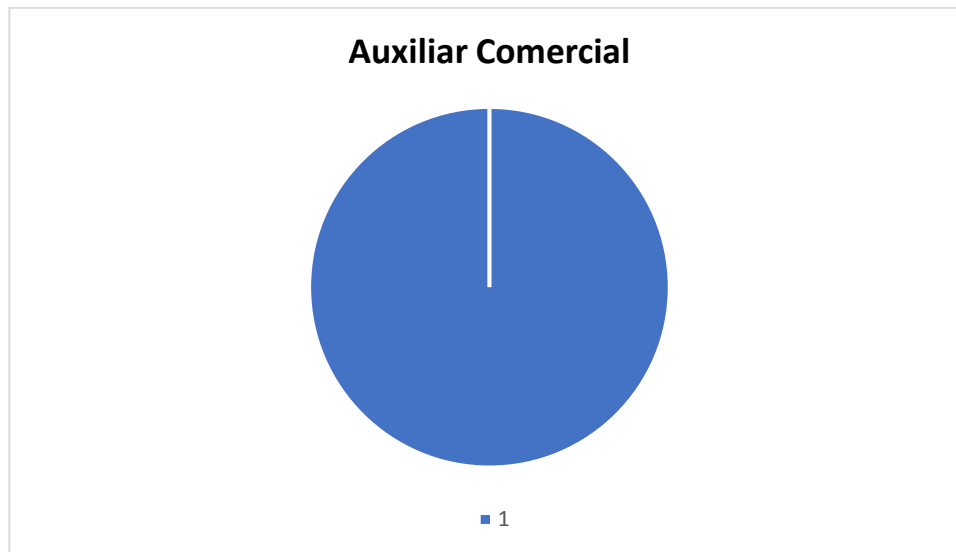
El gráfico representa las diferentes vacantes cubiertas de los procesos de selección externos, distribuidos de la siguiente manera, auxiliar comercial con 23 candidatos, mensajero(a) con 39 candidatos, asesor comercial con 2 candidatos, aux Cedi con 4 candidatos y aprendiz con 36 candidatos.



*Grafico 2. Procesos de selección internos.*

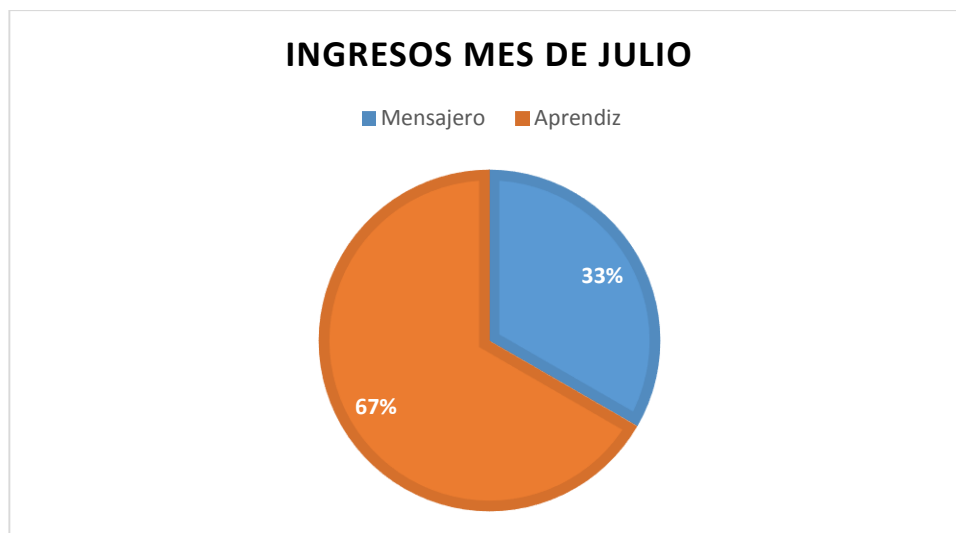
En cuanto a los procesos de selección internos, se llevaron a cabo 52 procesos, categorizados en vacantes como administrador con 3 candidatos, subadministrador con 22 candidatos y asesor comercial con 27 candidatos.

A continuación, se especificarán los ingresos de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre realizados por cada vacante de los procesos externos.



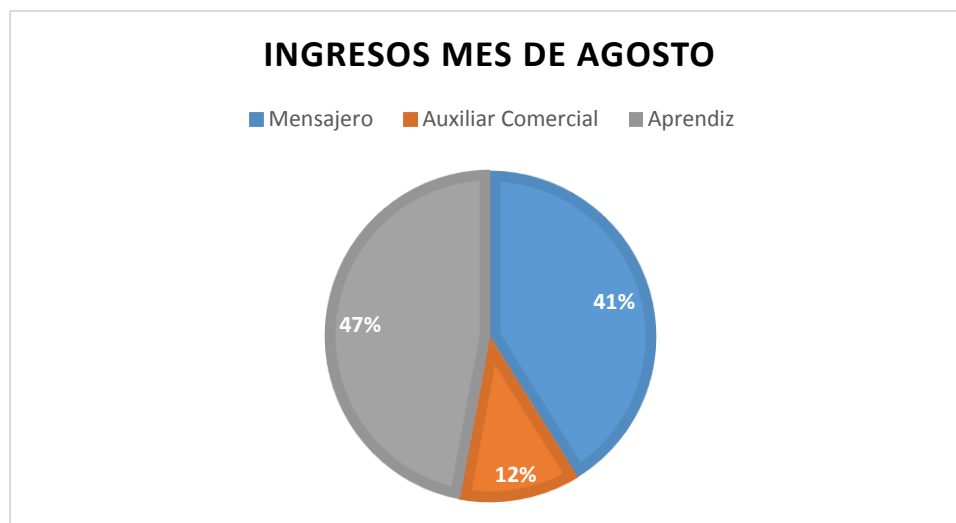
*Grafico 3. Ingresos mes de junio.*

En el mes de junio, se llevó a cabo 1 ingreso, el cual correspondió al cargo de auxiliar comercial.



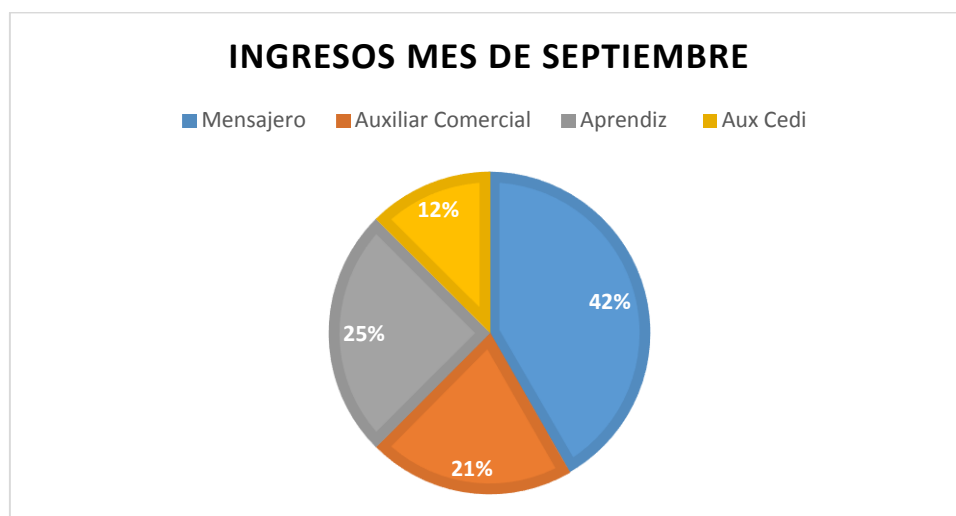
*Grafico 4. Ingresos mes de julio.*

Durante el mes de julio, se realizaron 15 ingresos, los cuales están distribuidos en 2 vacantes, mensajero con 5 candidatos y aprendiz con 10 candidatos.



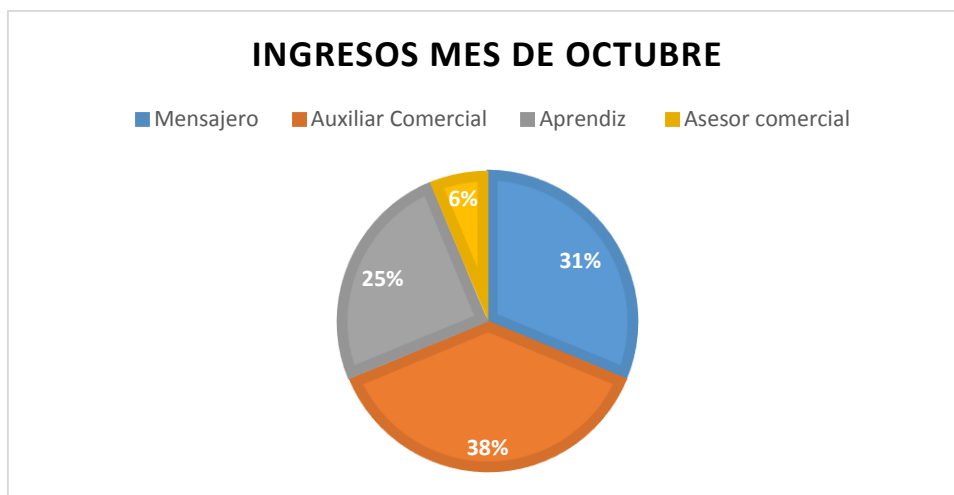
*Grafico 5. Ingresos mes de agosto.*

En el mes de agosto ingresaron 17 candidatos, 7 mensajeros, 2 auxiliares comerciales y 8 aprendices.



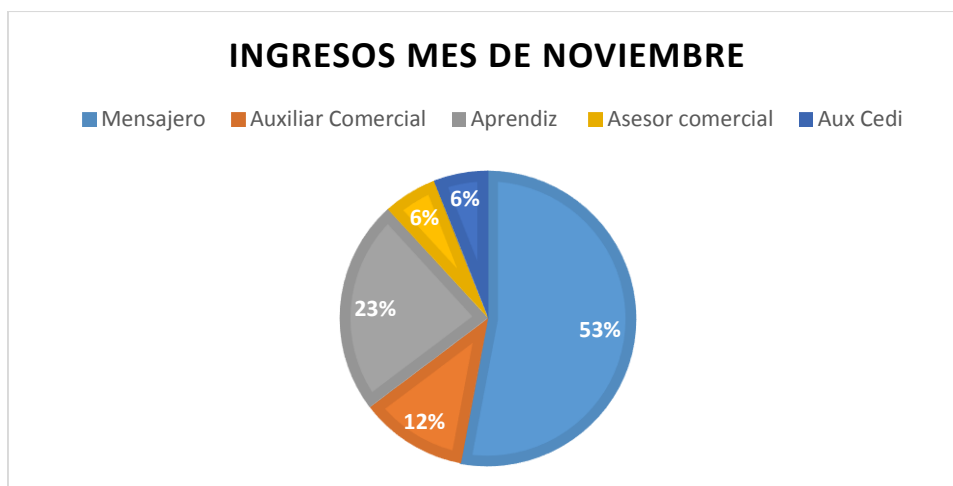
*Grafico 6. Ingresos mes de septiembre.*

En el mes de septiembre se llevaron a cabo 24 ingresos, 10 mensajeros, 5 auxiliares comerciales, 6 aprendices y 3 auxiliares Cedi.



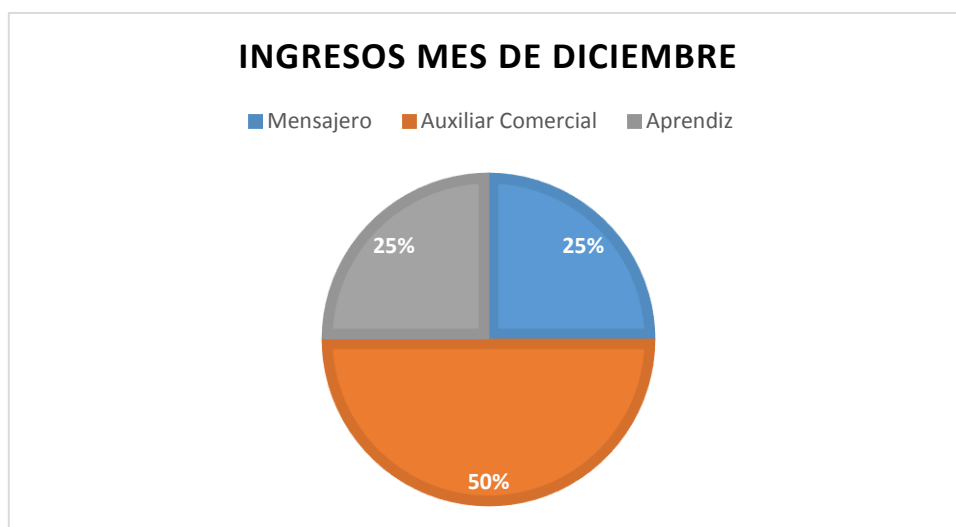
*Grafico 7. Ingresos mes de octubre.*

En el mes de octubre, se realizaron 16 ingresos, 5 mensajeros 6 auxiliares comerciales, 4 aprendices, 1 asesor comercial.



*Grafico 8. Ingresos mes de noviembre.*

Durante el mes de noviembre, ingresaron 17 candidatos, 9 mensajeros, 2 auxiliar comercial, 4 aprendices, 1 asesor comercial y 1 aux Cedi.



*Grafico 9. Ingresos mes de diciembre.*

En el mes de diciembre, se llevaron a cabo 12 ingresos, 3 mensajeros, 6 auxiliares comerciales y 3 aprendices.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dando cumplimiento al segundo objetivo planteado, se realizaron 102 inducciones a los candidatos que ingresaron a la organización, manteniendo el proceso y la metodología establecida para realizar la misma y brindando las estrategias necesarias para que los trabajadores desarrollaran la inducción de manera eficaz. Como herramienta de evaluación del acompañamiento brindado en el proceso de inducción se realizó una encuesta de satisfacción (Ver anexo 1), la cual se aplicó a 1 Aux Cedi, 2 Mensajeros, 4 Aprendices y 3 Auxiliares Comerciales, en donde se obtuvo una calificación satisfactoria, como se puede observar en los resultados de la encuesta. (Ver anexo 2)



## **Proyecto**

Parte del ejercicio práctico consistía en realizar un protocolo con estrategias eficaces, con el fin de afrontar asertivamente la emergencia sanitaria actual y así proteger el talento humano, para ello fue necesario recolectar información pertinente sobre temas y recomendaciones indispensables a tener en cuenta, seguidamente se organizó la información para desarrollar el protocolo respectivo. (Ver anexo 3)

## **Discusión**

En el desarrollo de la pasantía, se logró evidenciar lo señalado por Davis y Werther (2008), los cuales referían que aunque el proceso de reclutamiento y el proceso selección son independientes, de igual manera se encuentran íntimamente relacionados entre sí, pues el proceso de reclutamiento antecede al proceso de selección, en este sentido, se pudo observar que para la empresa es fundamental desarrollar de manera óptima el proceso de reclutamiento, con el fin de atraer los candidatos más aptos y competentes para asegurar un proceso de selección adecuado, que permita proporcionar a la organización capital humano activo y eficaz.

Además, la organización cuenta con diferentes pruebas psicotécnicas y de conocimiento con alto grado de validez que permiten evaluar a los candidatos para identificar sus competencias y predecir su posible desempeño en la organización, lo cual concuerda con lo mencionado por Torrico (2007), debido que, el señala que para la precisión y una correcta evaluación de las competencias específicas que los candidatos deben tener para desempeñar

los cargos, se requiere establecer la validez de cada instrumento a aplicar, de tal forma que permita una toma de decisión y asignación adecuada del recurso humano.

Ahora bien, Mondy (2010) refería que el proceso de selección varía dependiendo de la organización, pero regularmente, se inicia con una entrevista preliminar, posteriormente los candidatos deben realizar una serie de pruebas de selección, además una o más entrevistas por parte del jefe encargado del área donde está la vacante, lo cual se evidenció en el ejercicio práctico, debido que la organización mantiene la estructura señalada para llevar a cabo los procesos de selección.

La adaptación favorable al entorno laboral del empleado que ingresa a la organización es la meta del proceso de selección. Si los candidatos no se adaptan a la cultura de la organización, su rendimiento no será eficiente y probablemente abandonarán la empresa, ya sea voluntariamente o de alguna otra forma (Mondy, 2010), para evitar lo anterior, la organización realiza una inducción a los trabajadores, a través de diversos cursos que abordan temas, tales como políticas internas, modelos de servicio, seguridad y salud en el trabajo, entre otros, a fin de capacitarlos y mostrarles la cultura de la empresa.

## Conclusiones

Se brindó apoyo a los 156 procesos de selección de la organización, desarrollando funciones como contactar a los candidatos que posiblemente eran aptos, envío de pruebas psicotécnicas a cada candidato de acuerdo al cargo, elaboración de informes de las pruebas psicotécnicas aplicadas a los candidatos, envío de documentos de ingreso a los empleados seleccionados y verificación de los mismos.

Se realizó el acompañamiento al proceso de inducción para los 102 candidatos que fueron seleccionados, explicando su metodología y proporcionando las estrategias necesarias para el óptimo desarrollo del mismo.

Se elaboró el protocolo respectivo con las estrategias eficaces para afrontar asertivamente en la organización la emergencia sanitaria actual.

Finalmente, se puede concluir la importancia del ejercicio práctico como profesional, debido que, permitió afianzar y adquirir nuevos conocimientos en el campo organizacional, de igual forma, el aporte del pasante es primordial para lograr la eficacia en los procesos de selección.

## Referencias

- Aamodt, M., (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*, Santa Fe: Cengage Learning.
- Alfaro, M., (2012). *Administración de personal*, México: Red Tercer Milenio.
- Balkin, D., Cardy, R & Gomez, L., (2008). *Gestión de recursos humanos*, Madrid: Pearson Educación.
- Bohlander, G & Snell, S., (2008). *Administración de recursos humanos*, Santa Fe: Cengage Learning.
- Boyero, M & Montoya, C., (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*.
- Chiavenato, I., (2000). *Administración de recursos humanos*, Colombia, Santa Fe; Bogotá: The McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*, Mexico DF, Mexico: The McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., (2009). *Gestión del talento humano*, Mexico DF, Mexico: The McGraw-Hill.
- Davis, K & Werther, W., (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*, Mexico: The McGraw-Hill.
- Espilco, I. (2018). Eficiencia de la metodología de reclutamiento 2.0 comparado con un reclutamiento tradicional en una universidad de lima metropolitana (tesis de pregrado). Universidad de Lima Metropolitana, Lima, Perú

- Ganga, F & Sanchez, R., (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile.
- Grados, E., (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*, Mexico: Editorial El Manual Moderno.
- López, J., (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas*.
- Mondy, R., (2010). *Administración de recursos humanos*, México: Pearson Educación.
- Nebot, F., (1999). *La Selección de Personal: Guía Práctica para Directivos y Mandos de Las Empresas*, Madrid: Fundacion Confemetal.
- Plazas, V. (2020). Impacto del Covid-19 en la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Publicaciones Vértice., (2008). *Selección de personal*, Madrid, España: Editorial Vértice.
- Saiz, C., (2016). Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento (tesis de pregrado). Universidad de Cantabria, España.
- Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19.
- Sura. (2020). recomendaciones desde la perspectiva de talento humano.
- Torrico, A., (2007). Economía y recursos humanos: la selección de personal perspectivas. *Perspectivas*.
- Valenzuela, K. (2020). Tecnología y teletrabajo. La combinación perfecta para apoyar las empresas. Empresarial y laboral.

## Anexos

### 1. Encuesta de satisfacción del proceso de inducción

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

El presente instrumento forma parte del trabajo de grado en modalidad de pasantía para optar al título de Psicóloga, el cual, tuvo como objetivo principal apoyar a los procesos de selección de personal de Copservir seccional Bucaramanga y talento humano, por ello, es fundamental evaluar la eficacia del acompañamiento el proceso de inducción brindado al personal de ingreso.

A continuación, se presentan las siguientes preguntas con única respuesta en donde podrá calificar el proceso de acompañamiento del programa inducción.

Nombre \*

Texto de respuesta breve  
.....

1. ¿Se explicó claramente el proceso del programa de inducción? \*

Sí

No

2. ¿Se brindaron las estrategias necesarias para desarrollar los cursos requeridos de manera fácil? \*

Sí



3. ¿La persona encargada del proceso respondió a sus preguntas de manera oportuna? \*

Sí

No

4. En una escala del 1 al 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿cómo califica el acompañamiento del proceso de inducción? \*

1

2

3

4

5

## 2. Resultados encuesta

1. ¿Se explicó claramente el proceso del programa de inducción?

10 respuestas



● Si  
● No

2. ¿Se brindaron las estrategias necesarias para desarrollar los cursos requeridos de manera fácil?

10 respuestas

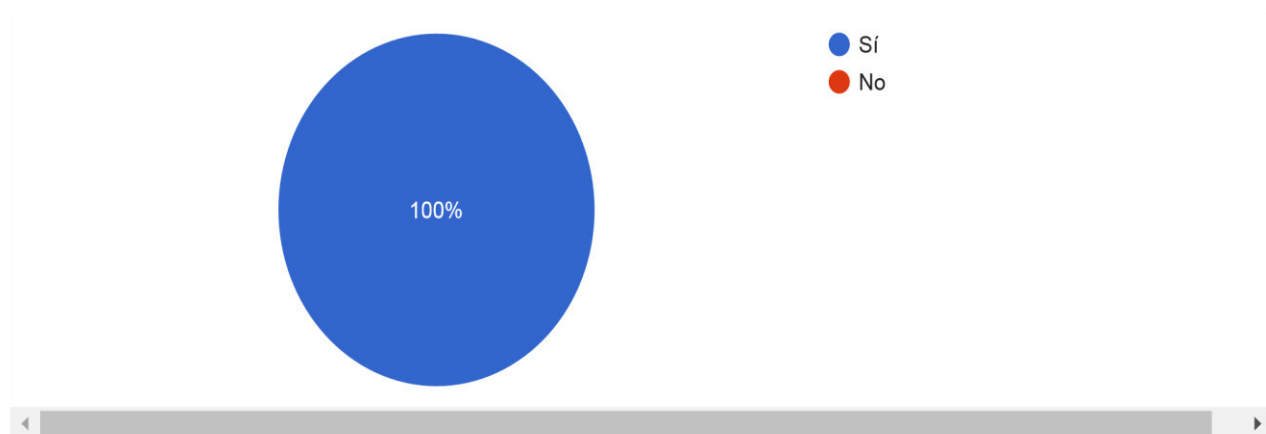


● Si  
● No



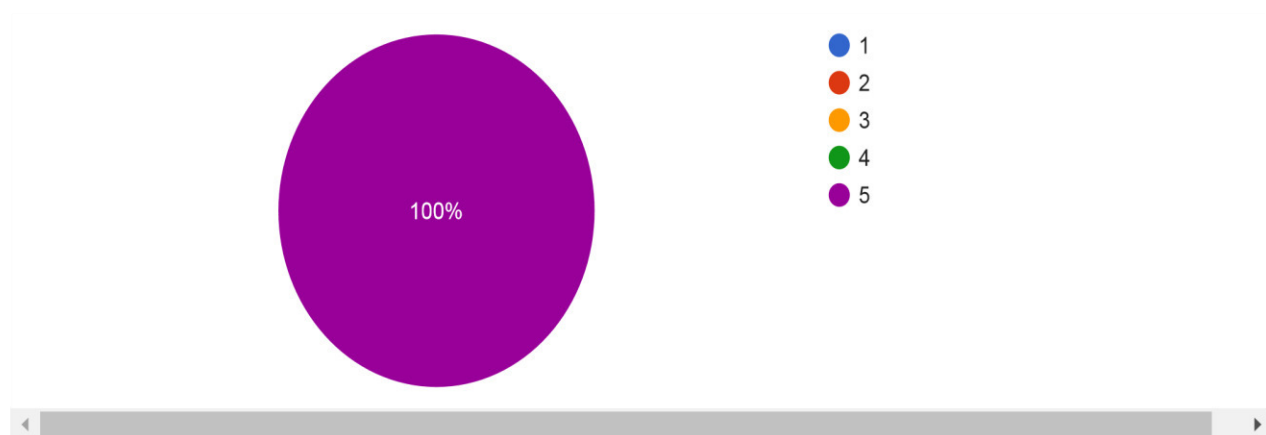
3. ¿La persona encargada del proceso respondió a sus preguntas de manera oportuna?

10 respuestas



4. En una escala del 1 al 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿cómo califica el acompañamiento del proceso de inducción?

10 respuestas



### *3. Protocolo*

## **ESTRATEGIAS EFICACES PARA AFRONTAR ASERTIVAMENTE LA EMERGENCIA SANITARIA ACTUAL**

Dada la importancia de las personas para la organización, las empresas deben tomar cursos de acción para solventar las necesidades de sus empleados durante el desafío que conlleva la emergencia sanitaria actual, para ello es necesario instaurar medidas decisivas y asertivas que permitan responder a esta amenaza emergente, que ha obligado a la comunidad empresarial a reestructurar la forma en cómo se llevan a cabo las funciones y establecer medidas de prevención y cuidado.

Por ello, es necesario fortalecer la educación en seguridad, disponer directrices de autoprotección, y aumentar la responsabilidad individual sobre la prevención de riesgos. Así mismo, es necesario que la empresa coordine con funcionarios de salud estatal y local para contar con información oportuna, precisa y veraz; las condiciones locales incidirán en las decisiones que tomen los funcionarios de salud pública en relación con las estrategias a implementar para sobrellevar la situación sanitaria.

Este protocolo está orientado a brindar las estrategias eficaces para afrontar asertivamente la emergencia sanitaria en COPSERVIR, con el fin de minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad.

## **Estrategias**

### **La empresa debe:**

1. Analizar el trabajo real de cada colaborador y cómo podría reestructurarse; identificando qué trabajo requiere presencialidad y cuál puede desarrollarse a través de teletrabajo, en cuanto al trabajo presencial es importante establecer flexibilización de turnos y horarios, para así minimizar la interacción entre los trabajadores, a su vez es necesario instaurar reglas de contacto en las instalaciones de COPSERVIR, como evitar contacto físico en la medida que sea posible y estar por lo menos a 1m de distancia con cada persona.
2. Garantizar la seguridad de los entornos de trabajo mediante la limpieza y desinfección exhaustiva de los elementos de uso habitual como superficies, teléfonos, teclados compartidos, pasamanos, espacios comunes y zonas de contacto, es importante realizar esta práctica de manera frecuente y constante, para ello se sugiere establecer diferentes horarios durante la jornada laboral.
3. Educar a los empleados sobre los síntomas y la importancia de la responsabilidad individual para la prevención del COVID-19.
4. Promover que toda persona que ingrese a las oficinas se lave y se desinfecte las manos inmediatamente.
5. Proporcionar a los trabajadores los elementos de protección personal (EPP) de acuerdo al nivel de riesgo asociado a su actividad laboral, es fundamental señalarles la forma correcta de utilizarlos y desecharlos, debido que se debe evitar que los EPP sean una fuente de riesgo, por ejemplo, indicarles que eviten dejarlos

sobre las superficies del entorno una vez que han sido retirados. Si se proporcionan elementos de protección reutilizables, es primordial señalar a los trabajadores que se deben lavar y desinfectar después de usarlos.

6. Incentivar el lavado de manos frecuente, dado que normalmente, los trabajadores se las deben lavar después de tocar un artículo o una superficie que otras personas podrían tocar frecuentemente, como las manijas de las puertas, las mesas, computadores, teléfonos, lapiceros, documentos, cajas registradoras electrónicas, entre otros, pero usualmente no lo hacen, por ende una estrategia favorable para contribuir al lavado de manos frecuente puede ser establecer horarios fijos (Max cada 2 horas) dispuestos por los jefes inmediatos de cada área para recordar la práctica preventiva.
7. Implementar dispensadores de gel desinfectante en diferentes áreas de la empresa, como complemento del lavado de manos y no como medida de prevención, debido que este producto puede reducir el número de gérmenes, pero no deshace todos los tipos de gérmenes.
8. En las operaciones de recepción de insumos, se debe utilizar alcohol glicerinado mínimo al 60% y máximo 95%, o toallas desinfectantes para limpiar, cajas, productos e insumos, a su vez verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad que debe adoptar el transportador de insumos, antes del descargue o entrega de los mismos.
9. Orientar al trabajador para que al terminar la jornada laboral, y llegar a su casa, proceda al lavado de la ropa utilizada durante el día (incluyendo la dotación personal), con abundante agua y jabón, y sin mezclar con otras prendas, de igual manera desinfectar las suelas de los zapatos, preferiblemente con jabón o alcohol.
10. Determinar los factores de riesgo en cuanto a las enfermedades de base de cada uno de los trabajadores, sobre todo los adultos mayores, las personas con

enfermedades cardíacas, pulmonares o con diabetes, presentan un mayor riesgo de desarrollar complicaciones graves al contagiarse de COVID-19, por ende es necesario asignarles responsabilidades laborales o ubicaciones especiales que minimicen la exposición al virus.

11. Establecer una estrategia de comunicación y hágala visible, dado que COPSERVIR tiene diferentes equipos de trabajo, es importante establecer una vía o un canal de comunicación interno, ya sea una persona, un correo o un área específica, para que los trabajadores puedan comunicar casos o sospecha de casos de COVID-19 en la empresa bajo protocolos de discreción máxima, para tomar las medidas pertinentes y a su vez brindar apoyo a los empleados, a través de una línea directa dedicada para consultas de los mismos, la cual permita que ellos tengan voz, y que la empresa tenga un canal para entender lo que está sucediendo con ellos.
12. Explicar a los trabajadores la política de la empresa en referencia al COVID-19, puede ser a través de medios informativos como infografías, circulares, intranet, redes sociales o sms, entre otros.
13. Hacer seguimiento a los casos gripales que se presenten en los colaboradores, hasta su recuperación.
14. En el caso de que se sospeche que un trabajador es positivo para COVID-19, se debe retirar al empleado de las instalaciones y reportar a la EPS y a la ARL correspondiente, seguidamente se debe realizar una lista de las personas que han estado en contacto estrecho (a menos de 2 metros por más de 15 minutos) con el caso confirmado en los últimos 14 días e informar a la Secretaría de Salud, con el fin de que lleve a cabo un seguimiento a cada persona.

15. Indicar a los trabajadores la importancia de reportar cualquier caso de contagio en su círculo familiar cercano, para así adoptar las medidas correspondientes.
16. Indagar diariamente las recomendaciones oficiales, ya sea de las autoridades sanitarias nacionales e internacionales, debido que las medidas adoptadas pueden ser modificadas frecuentemente.
17. Proponer alternativas claras de liderazgo, es decir planes a corto y largo plazo para operar la empresa, esto incluye planeación de escenarios en caso de que se presente un contagio masivo en los trabajadores, tanto para responsabilidades en la toma de decisiones, como para aprobación de decisiones urgentes.

**En los puntos de venta es necesario:**

1. Señalar los puntos de espera y demarcar con señalización en el piso, las distancias requeridas (mínimo 1 metro).
2. Fomentar el pago con medios electrónicos, para reducir el uso de dinero en efectivo.
3. Intensificar los procesos de limpieza, datafonos, vitrinas, neveras, cajas registradoras y puntos de pago entre otros elementos de uso frecuente por los clientes.
4. Instalar dispensadores de gel antibacterial de fácil acceso para los clientes y garantizar la limpieza del lugar donde se encuentren y de igual manera señalar las instrucciones para su uso correcto.

5. Garantizar la distancia mínima de un (1) metro entre personas, incluso entre la persona que realiza el servicio y quien lo recibe.
6. Establecer un área específica para la recepción de los pedidos de medicamentos e insumos y limpiar con solución desinfectante las cajas o bolsas.
7. Para la entrega de medicamentos o insumos a domicilio, es importante instruir a los trabajadores que realizan la entrega manteniendo la distancia, como mínimo de un 1 metro y el buen uso del tapabocas.
8. Restringir el acceso de los clientes al área de productos de auto servicio, para evitar que varias personas toquen los productos, se recomienda que sólo el personal encargado acceda a ellos.
9. Cuando un cliente manifieste síntomas de malestar o gripa, se recomienda después de atenderlo(a) lavar las manos debidamente y luego lavarse la cara con jabón y abundante agua.
10. Realizar lavado de manos antes y después de que se atienda un paciente y que amerite romper la distancia requerida, por ejemplo, al tomar la presión arterial o al aplicarle un medicamento inyectable.
11. Brindar capacitación periódica al personal auxiliar y administrativo de la farmacia en temas referentes a la prevención y control de la infección COVID-19.
12. Proporcionar a los trabajadores los elementos de protección personal (EPP), como tapabocas, caretas y si es posible trajes de bioseguridad.
13. Evitar el uso de accesorios como pulseras, relojes y anillos.

Por otro lado, el teletrabajo implica un contacto casi exclusivamente tecnológico o telefónico, lo cual conlleva una serie de posibles riesgos laborales de carácter psicosocial, para ello se sugieren las siguientes estrategias para evitar estos riesgos:

- Disponer de espacio suficiente para ubicar los elementos necesarios para desempeñar las funciones requeridas.
- Retirar los objetos que impiden trabajar cómodamente.
- Utilizar una silla cómoda, si es posible ergonómica con respaldo reclinable y altura ajustable.
- El computador debe estar ubicado a una altura óptima para permitir una postura cómoda que no provoque cansancio en los brazos o las manos.
- Si es posible, se recomienda disponer de luz natural, evitando los reflejos.
- Organizar el trabajo de forma que se pueda realizar pausas activas cortas y frecuentes, para evitar fatiga de postura, visual y mental.
- Realizar las funciones más complejas durante la primera jornada y las menos complejas o rutinarias a última hora o si es posible alternar las actividades evitando realizar tareas complejas de forma continua.
- Mantener el horario laboral y respetarlo en la medida de lo posible para evitar sobrecargas.
- Evitar realizar tareas domésticas durante el tiempo de trabajo.



De igual forma, la organización tiene la responsabilidad de procurar y proteger la salud de los trabajadores en todos sus ámbitos, incluyendo su estado mental, por ende se sugieren las siguientes recomendaciones para incentivar el bienestar de los empleados en tiempos de crisis:

- ✓ Sugerir técnicas de relajación en situaciones de estrés o presión, con el fin de regular el estado emocional de los empleados.
- ✓ Proporcionar un clima laboral óptimo.
- ✓ Promover prácticas de bienestar y autocuidado como higiene del ambiente y postura.
- ✓ Incentivar pausas activas.
- ✓ Establecer formas de comunicación asertiva, es decir de manera constante y positiva, la interacción no se debe basar únicamente en el control de las actividades laborales.
- ✓ Respetar el horario laboral establecido.

Líneas telefónicas para recibir información o pedir ayuda acerca del COVID-19, TEL: 69787 85, 697 87 88 o 697 0000 ext. 1283 – 1287, adicionalmente se puede llamar a la Línea gratuita 192 para recibir orientación.