

**APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA, SELECCIÓN DE  
PERSONAL Y BIENESTAR INTERNO EN LA COMPAÑÍA OPTECOM**

Andrea Del Pilar Arenas Solano

257494

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2021

**APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA, SELECCIÓN DE  
PERSONAL Y BIENESTAR INTERNO EN LA COMPAÑÍA OPTECOM**

Andrea del Pilar Arenas Solano

257494

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

**PSICÓLOGA**

Director del Proyecto

Raúl Jaimes Hernández

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2021



## **Dedicatoria**

iv

A Dios por ser mi guía siempre y darme el privilegio de culminar esta etapa, por darme las fuerzas necesarias para afrontar cada paso y salir victoriosa de ello.

A mi madre por ser mi motor principal y apoyarme en cada paso de este caminar de vida, por celebrar conmigo los triunfos y alentarme en los altibajos del camino, por motivarme y estar siempre conmigo sin condiciones. Su nombre está detrás de este logro tan importante para mí.

A todas las personas que me apoyaron e hicieron parte de este proceso que hoy termina, gracias infinitas.

## Tabla de Contenidos

v

Introducción .....	3
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa .....	5
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa.....	7
Capítulo 3 Delimitación del Problema.....	8
Capítulo 4 Justificación.....	9
Capítulo 5 Objetivos.....	11
Capítulo 6 Marco Teórico.....	12
Capítulo 7 Metodología .....	17
Capítulo 8 Resultados .....	19
Capítulo 9 Discusión.....	33
Capítulo 10 Conclusiones .....	37
Capítulo 11 Recomendaciones.....	39
Lista de Referencias.....	40
Anexos .....	42

<b>Tabla 1.</b> <i>Descripción de las etapas del proceso de selección en las cuales se brindó apoyo en la compañía.....</i>	<i>19</i>
<b>Tabla 2.</b> <i>Distribución de la población en función de la etapa del proceso de selección en el que se brindó apoyo a la compañía.....</i>	<i>20</i>
<b>Tabla 3.</b> <i>Distribución de la población entrevistada en función del género.....</i>	<i>21</i>
<b>Tabla 4.</b> <i>Distribución de la población entrevistada de forma virtual en función de la ciudad de residencia.....</i>	<i>22</i>
<b>Tabla 5.</b> <i>Distribución de la población entrevistada en función del cargo al cual aplicaron.....</i>	<i>22</i>
<b>Tabla 6.</b> <i>Actividad # 1 de bienestar interno: Charla sobre Tips para el teletrabajo.....</i>	<i>24</i>
<b>Tabla 7.</b> <i>Actividad # 2 de bienestar interno: Taller de manejo emocional.....</i>	<i>25</i>
<b>Tabla 8.</b> <i>Actividad # 3 de bienestar interno: Taller de expresión emocional.....</i>	<i>26</i>
<b>Tabla 9.</b> <i>Actividad # 4 de bienestar interno: Actividad de esparcimiento (Mandalas).....</i>	<i>27</i>
<b>Tabla 10.</b> <i>Actividad # 5 de bienestar interno: Estrés y administración del tiempo “el arte de poder con todo”.....</i>	<i>28</i>
<b>Tabla 11.</b> <i>Actividad # 6 de bienestar interno: Gimnasia para la mente.....</i>	<i>29</i>
<b>Tabla 12.</b> <i>Actividad satélite: diseño de talleres para desarrollar posteriormente en el área técnica (VER ANEXO 6).....</i>	<i>30</i>
<b>Tabla 13.</b> <i>Caracterización sociodemográfica del personal que labora en las distintas áreas de la empresa.....</i>	<i>31</i>

**Lista de Anexos**

Anexo 1 Formato de entrevista.....	42
Anexo 2 Folleto manejo de emociones.....	43
Anexo 3 Cartel de bienestar.....	43
Anexo 4 Rueda real vs Rueda ideal.....	44
Anexo 5 Gimnasia para la mente-imágenes de retos mentales.....	45
Anexo 6 Tips para el teletrabajo.....	45
Anexo 7 Actividades de espacrcimiento diseñadas para el bienestar interno en el área técnica.....	46

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA, SELECCIÓN DE PERSONAL Y BIENESTAR INTERNO EN LA COMPAÑÍA OPTECOM

**AUTOR(ES):** Andrea Del Pilar Arenas Solano

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Raúl Jaimes Hernández

**RESUMEN**

La selección de personal es un tema que cobra vital importancia a nivel organizacional, dado que elegir el personal idóneo influye en el logro de los objetivos de la empresa (Camargo, 2014). Gómez y Porras (2012), refieren que para el logro de los objetivos también es importante el bienestar de los trabajadores, por lo que los empleados deben ser el foco más importante en la empresa. Por lo anterior, se realizó el presente trabajo con el fin de apoyar a la compañía Optecom en sus procesos de selección, logrando desarrollar un proceso de selección masiva e implementando distintas actividades para contribuir al bienestar de los trabajadores. A través de este trabajo, se encontró que en la empresa existe mayor prevalencia de hombres debido a los cargos ofertados por la compañía (cargos técnicos y comerciales), y así mismo se percibe por parte de los trabajadores una mayor satisfacción en su labor gracias al desarrollo de las estrategias o actividades de bienestar.

**PALABRAS CLAVE:**

Selección de personal, bienestar, entrevista semiestructurada, gestión humana

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



**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** SUPPORT TO THE DEPARTMENT OF HUMAN MANAGEMENT, SELECTION OF PERSONNEL AND INTERNAL WELFARE IN THE COMPANY OPTECOM

**AUTHOR(S):** Andrea Del Pilar Arenas Solano

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Raúl Jaimes Hernández

**ABSTRACT**

Personnel selection is an issue that is of vital importance at the organizational level, since choosing the right personnel influences the achievement of the company's objectives (Camargo, 2014). Gómez and Porras (2012), refer that for the achievement of the objectives the well-being of the workers is also important, so that the employees should be the most important focus in the company. Therefore, this work was carried out in order to support the Optecom company in its selection processes, managing to develop a mass selection process and implementing different activities to contribute to the well-being of the workers. Through this work, it was found that in the company there is a higher prevalence of men due to the positions offered by the company (technical and commercial positions), and likewise a greater satisfaction in their work is perceived by the workers thanks to the development of wellness strategies or activities.

**KEYWORDS:**

Personnel selection, well-being, semi-structured interview, human management

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## Introducción

La selección de personal es un tema que cobra vital importancia a nivel organizacional, dado que elegir el personal idóneo influye en el logro de los objetivos de la empresa (Camargo, 2014). Según Nebot (1999), el proceso de selección de personal permite identificar la persona ideal para cubrir un puesto de trabajo. Por otra parte, Salgado y Moscoso (2008), indican que un proceso de selección eficaz genera de beneficios en la organización puesto que permite vincular a las personas con mayor rendimiento en el cargo. Teniendo en cuenta lo anterior, Montoya (2002), refiere que dichos procesos deben realizarse bajo unas etapas que orienten la búsqueda del mejor candidato, como la entrevista, aplicación de pruebas, elaboración de informes de los candidatos, entre otras.

Ahora bien, para el buen funcionamiento organizacional y el logro de los objetivos empresariales es importante además el bienestar interno. Gómez y Porras (2012), afirman que las personas que trabajan dentro de una compañía deben ser el foco más importante, puesto que son quienes permiten una mayor competitividad en el mercado, por ende, son el punto central hacia el cual la empresa debe orientar los esfuerzos en aras del cumplimiento de sus necesidades y el logro de su bienestar.

Dado lo anterior, se propone el presente trabajo, con el fin de apoyar a la compañía Optecom en sus procesos de selección, los cuales permitan la vinculación de personal idóneo en cada cargo, facilitando así una mayor productividad y por tanto mayor competitividad en el mercado. Además de ello, con la realización de este trabajo, se pretende contribuir al bienestar interno en la organización, mediante el favorecimiento de

espacios que constituyan factores protectores y disminuyan factores de riesgo frente al funcionamiento de la organización y sus colaboradores.

## Capítulo 1

### Generalidades de la Empresa

Optecom SAS es una empresa de telecomunicaciones, filial de Movistar constituida desde el año 2018 (hace aproximadamente 3 años). Esta empresa inicia sus labores tras la integración de Telebucaramanga y Metrotel (empresas de telecomunicaciones), conformando así el conglomerado de Telefónica el cual se convertiría en lo que se conoce hoy día como Optecom. Esta compañía ha gestionado más de 611.000 clientes y actualmente cuenta con sedes en los departamentos de Atlántico, Santander y Valle del Cauca.

La compañía cuenta con personal especializado a nivel de dirección de proyectos TIC (tecnologías de la información y la comunicación), gestión, administración, implementación, operación, mantenimiento y comercialización de productos y servicios TIC. Cabe mencionar que el crecimiento de la empresa ha sido continuo gracias al compromiso, entrega y motivación de cada uno de los empleados y al apoyo de sus clientes. En la actualidad, Optecom cuenta con 1.318 colaboradores; de lo cual el 24.3 % son mujeres y el 75.7% hombres, quienes cuentan con las capacidades académicas, profesionales y sobre todo de formación humana, además de mostrar siempre un compromiso con el cumplimiento de los logros propuestos por la empresa.

Optecom ofrece soluciones integrales en telefonía, por tanto presta sus servicios especializados en consultoría y construcción de redes telefónicas a nivel nacional de manera presencial. Además es importante recalcar que la compañía es un apoyo al desarrollo y surgimiento de las instituciones o empresas colombianas, integrando la

variable de la tecnología como forma de competitividad ante la brecha digital (Optecom, s.f.). De acuerdo con el CEO de Movistar Colombia, Fabián Hernández, la compañía pretende posicionarse como una líder en la digitalización inclusiva para que todas las personas puedan tener la oportunidad de estar conectado por medio de esta red de telecomunicaciones (Semana, 2018).

## **Capítulo 2**

### **Diagnóstico de la Empresa**

Para llevar a cabo el presente trabajo de pasantía en la empresa Optecom SAS, el jefe encargado del área manifestó la necesidad de apoyo en el proceso de selección de la empresa, teniendo en cuenta que dicho proceso se lleva a cabo de forma masiva por la alta rotación de algunos cargos en las distintas ciudades donde opera la empresa. Adicionalmente, al conocer las características de la empresa, el cambio en la metodología y/o modalidad de trabajo y algunas sugerencias manifestadas por el jefe inmediato, se propuso entonces un espacio de bienestar en el cual se desarrollarían una serie de actividades durante el trabajo de pasantía. Resulta pertinente señalar que la atención de la necesidad manifestada permitió un mejor desempeño a la hora de brindar apoyo en los procesos de selección y bienestar.

## Capítulo 3

### Delimitación del Problema

Actualmente es cada vez más común encontrar empresas que realizan contratación de personal a través de un proceso de selección que busca escoger a la persona idónea para cada cargo, pues de ello depende gran parte del buen funcionamiento de la empresa así como el logro de los objetivos organizacionales; sin embargo, esto último depende además del bienestar interno de la organización, aspecto que se ha visto en riesgo debido al cambio en las nuevas metodologías de trabajo y con ello a la disminución de actividades y estrategias que lo faciliten. En consecuencia, de esto surge entonces el interrogante de ¿cómo realizar un proceso de selección idóneo y además contribuir al bienestar interno en la compañía Optecom?

Con la respuesta a ello, es posible generar un aporte de gran utilidad, puesto que éste es sin duda un momento crucial en lo que respecta a lo laboral, y adaptarse a ello ha representado un reto para todos los sectores. Además, se pretende contribuir en la compañía hacia la consecución de sus objetivos y la disminución de los factores que puedan constituir un riesgo para ello o para el bienestar de sus colaboradores internos.

## **Capítulo 4**

### **Justificación**

[La gestión del talento humano y la implementación de procesos de selección adecuados, han evidenciado eficacia y confiabilidad, puesto que logran integrarse con el desarrollo de estrategias útiles para el logro de los objetivos organizacionales (Fernández, 2005). Además de ello, Morales (2008), señala que el desarrollo adecuado de los procesos de selección, permite dirigir la empresa de forma más efectiva, por medio de la administración integral y eficaz del recurso humano.

Ahora bien, aunque algunos autores afirman que la realización y estructuración de los procesos de selección son importantes para el óptimo funcionamiento de la empresa y con ello el logro de los objetivos organizacionales, este último aspecto parece no depender únicamente de la adecuada selección del personal sino también del bienestar al interior de la organización. De acuerdo con Gómez y Porras (2012), el bienestar al interior de las empresas, deben favorecer espacios y oportunidades a sus empleados, puesto que esto permite un mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la organización. Así mismo, estos autores manifiestan que cuando se dignifica la labor de las personas y se busca el logro de su bienestar, es posible que éstas contribuyan en gran manera a la consecución de los objetivos de la compañía de la cual hacen parte.

Es importante señalar que actualmente, por la situación sanitaria a nivel mundial, estos espacios se han reducido considerablemente, pues como lo manifiesta el personal de la empresa, las nuevas metodologías de trabajo y la misma disposición de profesionales encargados de ello, han obstaculizado el desarrollo de escenarios en los que como refiere



Gómez y Porras (2012), se brinden oportunidades de bienestar para los colaboradores de la empresa

Es debido a la falta de dichos espacios enfocados en el bienestar de los trabajadores y la necesidad de apoyo en la selección masiva del personal, que este trabajo se centra entonces en responder a la necesidad de la compañía Optecom en lo relacionado con el apoyo a los procesos de selección, pero además a la contribución del bienestar interno de la organización por medio de la realización de actividades diseñadas para tal fin. Finalmente, es importante señalar que con la ejecución del presente trabajo se pretende facilitar la adaptación de los trabajadores a la nueva metodología de trabajo y/o vinculación laboral y además contribuir al óptimo funcionamiento de la compañía y el logro de sus objetivos por medio de actividades que promuevan el bienestar en los trabajadores.

## **Capítulo 5**

### **Objetivos**

#### **General**

Apoyar los procesos de gestión humana y selección de personal, así como la realización de actividades para el bienestar interno del personal de la compañía Optecom.

#### **Específicos**

Apoyar el proceso de selección de personal de la compañía mediante la realización de entrevistas y elaboración de informes de las mismas.

Diseñar e implementar actividades y estrategias para favorecer el bienestar integral de las personas al interior de la organización.

Apoyar el proceso de caracterización sociodemográfica el personal que labora en las distintas áreas de la empresa.

## Capítulo 6

### Marco Teórico

El funcionamiento de una empresa u organización de cualquier índole es un aspecto que depende de diversos asuntos, dentro de los cuales se destaca principalmente el proceso de selección de personal y el bienestar laboral. La selección de personal es un tema que cobra vital importancia a nivel organizacional, dado que permite elegir el personal idóneo para los distintos puestos y cargos al interior de la organización influyendo así en el logro de los objetivos de la empresa (Camargo, 2014). Por otro lado, se encuentra el bienestar laboral, el cual se convierte en un medio clave para la productividad y el rendimiento de las personas en la empresa, lo que complementa la consecución de dichos objetivos (Gómez y Porras, 2012).

Según Nebot (1999), la selección de personal es un proceso que permite identificar la persona ideal para cubrir un puesto de trabajo; así mismo, Blum (citado en Atalaya, 2001), señala que el proceso de selección de personal no puede ser un asunto que se deje al azar, puesto que implica la revisión de competencias y habilidades de los candidatos para escoger al más adecuado; este autor refiere que realizar estos procesos sin una estructura clara debilita considerablemente la eficacia del proceso y por ende, sus resultados pueden afectar en gran medida a la empresa u organización.

Por otra parte, Salgado y Moscoso (2008), indican que un proceso de selección eficaz genera una serie de beneficios en la organización puesto que permite vincular a las personas con mayor rendimiento en el cargo. Autores como Chiavenato (2000), refieren

que la selección del personal en una empresa, es una compilación de etapas que deben ser realizadas de manera clara, y estas van desde la entrevista inicial, hasta la contratación del candidato. Teniendo en cuenta lo anterior, Montoya (2002), refiere que dichos procesos deben realizarse bajo unas etapas consecutivas que orienten la búsqueda del mejor candidato, como la entrevista, aplicación de pruebas, elaboración de informes de los candidatos, entre otras. Esto significa entonces que durante las etapas que conforman el proceso de selección, es fundamental incluir además la definición de cada perfil, el manual de cada cargo y puesto de trabajo, la aplicación de distintas pruebas y técnicas de selección y finalmente la elaboración de los respectivos informes.

Es importante resaltar que la selección del personal, es un proceso que permite obtener información significativa con relación al cubrimiento de los puestos de la empresa, y es por esto que se hace posible entonces el diseño y la ejecución de planes de acción y mejora a corto, mediano y largo plazo; por ende, la conducción, el orden y la precisión de este proceso, facilita como se dijo anteriormente el logro de los objetivos organizacionales y por tanto pueden conllevar con mayor seguridad al éxito de la empresa (Peña, citado en Naranjo, 2012).

Son varios los autores que se han dedicado a investigar sobre la importancia de contar con un proceso de selección de personal estructurado y objetivo en las empresas, lo cual comprende no solo las etapas que ya se han mencionado, sino además el uso de herramientas e instrumentos confiables para las respectivas pruebas y análisis de los candidatos, así como las prácticas de selección exitosas. Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) por ejemplo se enfocaron en realizar una investigación en empresas españolas con

el objetivo de analizar los instrumentos utilizados para la selección de su personal. A partir de este estudio, Alonso et al (2015) concluyeron que una gran parte de las pequeñas y medianas organizaciones no cuenta siquiera con una entrevista estructurada y en cambio usan herramientas poco confiables, significando esto una pérdida de efectividad en el proceso, y por lo que los autores entonces realizan un llamado a generar conciencia sobre la importancia de un proceso confiable y estructurado que brinde garantías al desarrollo organizacional.

Otros autores como Barrios, Gallego, López, y Restrepo (2016), a través de su estudio en Colombia con empresas de la ciudad de Medellín, cuyo objetivo fue analizar la prevalencia de prácticas exitosas relacionadas con la selección del personal; encontraron que son menos del 50% las empresas que desarrollan procesos de calidad en cuanto a la selección de su personal, y además se encargan de garantizar la formación y evaluación continua de este. Por su parte, Molina (2017), sugiere que, para el mejoramiento de los procesos de selección, la disminución de la deserción laboral y la optimización de los resultados empresariales es necesario la implementación de un proceso de selección de calidad.

Cabe señalar que, dentro de la selección de personal, lo primero que se realiza es la revisión del candidato y posterior desarrollo de una entrevista semiestructurada. Esta entrevista es considerada de gran importancia dado que permite conocer detalladamente al aspirante al cargo y observar sus actitudes y aptitudes. Además, la entrevista brinda la oportunidad de indagar sobre otros aspectos que resultan relevantes a la hora de asumir el

cargo al que aplica el candidato (Díaz-Bravo, Martínez-Hernández, Torruco-García, Valera-Ruíz, 2013).

De acuerdo con Maldonado (2013), el desarrollo de la entrevista inicial, abre la puerta a la aplicación de las pruebas seleccionadas para el cargo y perfil determinado. Generalmente, las pruebas psicotécnicas resultan determinantes en el proceso de selección, pues a partir de ellas y en conjunto con la entrevista, es posible establecer un perfil lo más completo posible del aspirante, en el cual además se pueden encontrar algunas características del candidato en relación con su personalidad (Molina, 2017).

Camargo (2014), también se ha referido a este tema, indicando que la selección adecuada de los trabajadores se convierte finalmente en un medio para el logro de efectos positivos en la organización, conduciendo al logro del bienestar tanto de los empleados como de la empresa; complementando los planteamientos de este autor, es de resaltar que para el buen funcionamiento organizacional y el logro de los objetivos empresariales es importante además el bienestar interno o bienestar laboral. Gómez y Porras (2012), afirman que las personas que trabajan dentro de una compañía deben ser el foco más importante, puesto que son quienes permiten una mayor competitividad en el mercado, por ende, son el punto central hacia el cual la empresa debe orientar los esfuerzos en aras del cumplimiento de sus necesidades y el logro de su bienestar.

Chiavenato por su parte (citado en Canales, 2017), habla además del bienestar de los empleados o bienestar laboral como una forma de protección del conjunto de derechos e intereses de los trabajadores en la organización; es decir, que dicho bienestar no depende solo del salario o la remuneración, sino que el sentimiento de logro en la

empresa, el reconocimiento, la percepción del trabajo, la responsabilidad e importancia de su labor, y la oportunidad de crecimiento o promoción, son factores que determinan el grado de bienestar de las personas que laboran en la empresa, y es este grado de bienestar el que resulta ser un factor influyente en la productividad de los empleados (Moreno y Hernández, citado en Canales, 2017). Con relación a lo anterior, Jobber y Lancaster (2012), en su libro “Administración de ventas” publicado en México, afirman que los trabajadores que perciben bienestar en su trabajo son 88% más productivos, 33% más dinámicos y presentan mejor adaptación al trabajo en equipo y en consecuencia de ello hay menos probabilidad de ausentismo o deserción laboral.

Para resumir, cabe destacar que este trabajo se enmarca entonces en apoyar el proceso de selección de personal de la empresa, no sin dejar a un lado los procesos de bienestar laboral, los cuales representan un papel importante en el funcionamiento de la empresa y por ende el logro de los objetivos organizacionales.

## **Capítulo 7**

### **Metodología**

#### **Participantes**

En el presente trabajo de pasantía, se realizó apoyo al proceso de selección, en algunas etapas como es el caso de la realización de entrevistas, para lo cual se convocó a un total de 1423 personas de las cuales 875 asistieron finalmente a la entrevista virtual (362 mujeres y 513 hombres), quienes residen en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga y Cali y eran aspirantes a los cargos de vendedor canal presencial, mensajero, agente de call center, gestor de permiso, operarios del área técnica y aprendices Sena.

Por otra parte, es importante resaltar que se apoyó también con el proceso de citación a entrevista de 109 candidatos, a los cuales se llamó y agendo para que una de las profesionales del área les realizara la respectiva entrevista. Cabe destacar que con estos 109 candidatos se realizó la entrevista con las profesionales por tratarse de cargos directivos.

#### **Instrumentos**

Para el desarrollo del presente trabajo de pasantía, se trabajó con los recursos o instrumentos mencionados a continuación.

1. Formato de entrevista laboral. (VER ANEXO 1)



2. Materiales lúdicos y digitales para la realización de las actividades correspondientes al bienestar interno en la organización (VER ANEXOS 2, 3, 4, y 5).
3. Herramientas tecnológicas.

Las herramientas tecnológicas utilizadas durante el proceso de pasantía fueron herramientas ofimáticas como Excel, Word, donde se coloca la información acerca de los procesos de selección que se iban llevando a cabo en la empresa, asimismo el uso de la aplicación Google Meet para el desarrollo de las entrevistas virtuales con los candidatos.

### **Procedimiento**

Es importante mencionar que el trabajo realizado se llevó a cabo bajo el siguiente procedimiento:

1. Diseño de actividades de bienestar interno
2. Recepción de base de datos para realizar llamadas de citación a entrevistas
3. Diseño de formato de entrevista para los candidatos.
4. Realización de entrevistas y evaluación de las mismas
5. Entrega de reporte de entrevistas al área encargada
6. Diseño de actividades de bienestar interno para personal del área técnica (actividad satélite)
7. Informe de Resultados.

## Capítulo 8

### Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos dentro del trabajo de pasantía, el cual estuvo orientado a apoyar el proceso de selección de la compañía Optecom, realizar actividades para favorecer el bienestar interno y apoyar también el proceso de caracterización de las personas que trabajan actualmente en la empresa. Los resultados se registran de acuerdo con los objetivos planteados inicialmente.

#### Resultados objetivo 1

En cumplimiento con el primer objetivo, se muestran aquí las tablas de resultados del trabajo realizado en la compañía, el cual consistió en apoyar el proceso de selección de la empresa.

**Tabla 1.** *Descripción de las etapas del proceso de selección en las cuales se brindó apoyo en la compañía Optecom. .*

Etapa del proceso de selección	Descripción del proceso
Publicación de la vacante	Consistía en ingresar a la plataforma de computrabajo y del SENA para publicar las respectivas vacantes solicitadas en la empresa y que los candidatos pudieran postularse.
Filtración de currículos	Una vez publicada la vacante, se accedía a la plataforma para verificar cuales hojas de vida cumplían mínimamente con los requisitos solicitados para los respectivos cargos ofertados y proceder a la citación y aplicación de la entrevista virtual.

Citación a entrevista y validación de requisitos	Para la selección de cargos directivos, se brindaba apoyo a la profesional encargada de dichos procesos, y este apoyo consistía en recibir los datos de contacto de los candidatos por parte de las distintas áreas, para realizar la validación de requisitos y en caso de que cumplieran citarlos a la entrevista virtual con la profesional del área.
Realización y evaluación de la entrevista	Luego de verificados los currículos que aplicaban a los distintos cargos (técnicos y comerciales) vacantes en la compañía, se procedía al desarrollo de la entrevista en la que además se revisaba el conflicto de intereses (verificar que no tuvieran familiares trabajando en la misma empresa u otras con los mismos fines, o condiciones que impidieran en buen desarrollo de las labores) y se determinaba si era enviado al área de prueba técnica y posterior contratación.

**Tabla 2.** *Distribución de la población en función de la etapa del proceso de selección en el que se brindó apoyo a la compañía.*

Etapa del proceso de selección	Frecuencia
Publicación de la vacante	N/A
Filtración de currículos	1423
Citación a entrevista con área profesional	109
Citación y realización de la entrevista con pasante	875
Enviar a contratación	245

Como se observa en la tabla 1, se realizó un apoyo a la compañía en algunas de las etapas del proceso de selección. En primer lugar, se apoyó con la publicación de las

vacantes ofertadas por la empresa para cargos técnicos y comerciales. Luego de esto se hizo una filtración de currículos y citación a entrevista de un total de 1423 aspirantes, de los cuales 875 asistieron a la aplicación de la entrevista virtual. Posteriormente, luego de realizada la entrevista, donde se validó además el conflicto de intereses, se enviaron los candidatos al área de pruebas y finalmente un total de 245 fueron enviados a contratación. Cabe destacar que como se muestra en la tabla, se realizó apoyo también en lo respectivo a la citación a entrevista de 109 candidatos para cargos directivos, los cuales fueron entrevistados por la profesional encargada del área.

**Tabla 3.** *Distribución de la población entrevistada en función del género.*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	362	41,4%
Masculino	513	58,6%
Total	875	100%

Con relación a la población entrevistada, el 41,4% (362) de las personas fueron mujeres y el 58,6% (513) fueron hombres. En total se entrevistó a 875 personas provenientes de distintas ciudades del país.

**Tabla 4.** *Distribución de la población entrevistada de forma virtual en función de la ciudad de residencia.*

<b>Ciudad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Barranquilla	461	52,7%
Bogotá	1	0,11%
Bucaramanga	342	39,08%
Cali	71	8,11%
Total	875	100%

Respecto a la ciudad de residencia de las personas entrevistadas, la tabla 4 muestra que la mayoría de las personas se encuentran en las ciudades de Barranquilla (52,7%) y Bucaramanga (39,08%), mientras que una menor parte reside en ciudades como Cali (8,11%) y Bogotá (0,11%).

**Tabla 5.** *Distribución de la población entrevistada en función del cargo al cual aplicaron.*

<b>Cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Vendedor canal presencial	569	65,02%
Área técnica	208	23,77%
Aprendiz Sena	77	8,8%
Mensajero	7	0,8%

Call center	13	1,48%
Gestor de permiso	1	0,11%
Total	875	100%

Para finalizar el cumplimiento del primer objetivo, la tabla 5 muestra la distribución de los cargos a los cuales aspiraban las personas que fueron entrevistadas. En esta tabla se observa que una gran mayoría de la población (65,02%) aspiraba al cargo de vendedor canal presencial; seguidamente, un 23,77% eran aspirantes a cargos del área técnica (mantenimiento, instalación, redes, etc); y un 8,8% de los entrevistados eran aprendices Sena para las áreas de logística, Seguridad y salud en el trabajo, Control interno, Nómina, y psicología; mientras que una menor parte de los entrevistados aplicaron a los cargos de Mensajero (0,8%), Call center (1,48%) y Gestor de permisos (0,11%).

## **Resultados objetivo 2**

### **Actividades de bienestar interno en la compañía**

Para el segundo objetivo, se presenta a continuación la relación de 6 actividades de bienestar interno, en las cuales se abordaron temáticas importantes como el manejo del estrés, la administración del tiempo, recomendaciones para el teletrabajo, el manejo y expresión emocional y además se brindaron espacios de esparcimiento y gimnasia para la

mente. Adicionalmente, se registra en la tabla 11 el diseño de actividades para el área técnica como actividad satélite, las cuales fueron solicitadas por la compañía con el objetivo de desarrollarlas posteriormente con los trabajadores.

**Tabla 6.** *Actividad # 1 de bienestar interno: Charla sobre Tips para el teletrabajo*

<b><i>Charla: Tips para el teletrabajo</i></b>
<b>OBJETIVO:</b> Brindar herramientas para favorecer el teletrabajo y con ello contribuir a una mejor productividad y bienestar del trabajador.
<b><i>Recursos</i></b> Computador, presentación.
<b><i>Tiempo</i></b> <b>2 horas</b>
<b><i>Metodología</i></b> En primer lugar, se llevó a cabo una charla sobre el teletrabajo y una serie de recomendaciones o sugerencias para su mayor efectividad y adaptación y posteriormente se desarrolló un conversatorio con los trabajadores sobre las principales dificultades del teletrabajo y como han logrado superarlas. 1. se realizó una actividad rompe hielo con los participantes, donde cada uno debía decir lo más rápido posible el color de la palabra escrita mas no la palabra. 2. abordamos una serie de recomendaciones o Tips que ayudarán y serán útiles a la hora de desarrollar la metodología de trabajo (teletrabajo) 3. conversatorio, en este último paso cada uno de los participantes respondieron a preguntas tipo ¿QUE HA SIDO LO MAS DIFICIL DE ESTA NUEVA METODOLOGIA, DE ESTE NUEVO RETO A NIVEL LABORAL? ¿QUE HA HECHO PARA MEJORARLA Y COMO PODRIA AYUDAR A OTROS A PARTIR DE SU APRENDIZAJE?

---

***Resultados***

Los participantes disfrutaron de "un espacio para ti" Mencionando que se sentían muy cómodos con estos espacios, ya que finalmente eso es lo que nos ayuda a superar esas barreras y a generar estrategias para poder adaptarnos a este cambio que para muchos no ha sido fácil.

---

**Tabla 7.** *Actividad # 2 de bienestar interno: Taller de manejo emocional*

---

***Taller de manejo emocional***

**OBJETIVO:** Proporcionar herramientas para el reconocimiento, la expresión y el manejo de las distintas emociones presentes en la vida de las personas.

---

***Recursos***

Espejo o teléfono con cámara, hoja blanca, esfero.

---

***Tiempo***

***2 horas***

---

***Metodología***

Actividad del espejo: con esta actividad se busca inducir al tema en lo que respecta al reconocimiento, cada trabajador deberá buscar un espejo y luego de mirarse fijamente el rostro, identificar que ve en él y decirlo o escribirlo. Posteriormente, se les socializara un folleto en el que se abordan los 3 aspectos básicos para el manejo emocional: el reconocimiento, la expresión y la resolución de las emociones, y finalmente se hace la retroalimentación final

---

***Resultados***

Cada uno de los participantes tuvo un minuto para verse al espejo, finalmente respondieron a la pregunta ¿QUE VIERON EN SU ROSTRO? Respondiendo a ella cada uno, identificando diferentes aspectos físicos como actitudes, emociones entre

---



---

otras, finalmente se realizó una socialización del folleto expuesto (VER ANEXO 2) el cual abordó Tips para el manejo emocional, el reconocimiento, la expresión y resolución de las emociones.

---

**Tabla 8.** *Actividad # 3 de bienestar interno: Taller de expresión emocional*

---

<b><i>Taller de expresión emocional</i></b>
<b>OBJETIVO:</b> Generar estrategias para facilitar la expresión de sentimientos y emociones.
<b><i>Recursos</i></b> Papel origami, esfero.
<b><i>Tiempo</i></b> <b>2 horas</b>
<b><i>Metodología</i></b> Inicialmente, se dio una introducción al tema en la que se abordaron además aspectos generales sobre los significados o representaciones de cada color (psicología del color). Posterior a ello, se orientó la actividad bajo algunas preguntas como: emociones más frecuentes que experimenta, persona con la que proyecta su emoción positiva más frecuente, persona con la que experimenta su emoción negativa más frecuente, persona a la que le agradece un aprendizaje emocional. Finalmente, se hizo una figura de corazón con origami en la que cada persona plasmó un mensaje de agradecimiento hacia alguien y éste debió ser entregado a esa persona dejando una fotografía o video como evidencia. Las fotografías fueron registradas en el cartel del bienestar (VER ANEXO 3).
<b><i>Resultados</i></b> Los participantes realizaron la actividad con actitud, cada uno de ellos participó con la mejor disposición, compartiendo respuesta a cada una de las preguntas que se

---

---

realizaron, al final todos agradecieron por "un espacio para ti" refirió que son algo que los tranquiliza de su trabajo.

---

**Tabla 9.** *Actividad # 4 de bienestar interno: Actividad de esparcimiento (Mandalas)*

---

<p><b><i>Actividad de esparcimiento</i></b></p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Facilitar un espacio de esparcimiento y recalcar la importancia de la generación de espacios para la realización de actividades libres o de esparcimiento</p>
<p><b><i>Recursos</i></b></p> <p>Lana de distintos colores, palos de pincho (mínimo 2).</p>
<p><b><i>Tiempo</i></b></p> <p><b>2 horas</b></p>
<p><b><i>Metodología</i></b></p> <p>Para iniciar, se dio una breve introducción sobre las actividades libres o de ocio y esparcimiento, abordando su importancia en el aspecto laboral y sobre todo su utilidad en tiempos de confinamiento. Posterior a ello se dieron las indicaciones para realizar una mandala con lana, la cual finalmente tenía además un significado recordando un poco los aspectos relacionados con el color, que fueron vistos en el taller de expresión de emociones y origami. Al finalizar se socializaron los significados de las respectivas mandalas y cada persona tomó una foto a su mandala, la cual será se incluyó en el cartel del bienestar.</p>
<p><b><i>Resultados</i></b></p> <p>Inicialmente, algunos participantes se mostraron un poco frustrados por la dificultad para la creación de la mandala, pero finalmente lograron corregir sus falencias y terminar el ejercicio manifestando la importancia de estos espacios y lo que este ejercicio logró despejarles la mente y liberarse del estrés que hace parte de su trabajo diario.</p>

---

**Tabla 10.** *Actividad # 5 de bienestar interno: Estrés y administración del tiempo “el arte de poder con todo”*

<b><i>Estrés y administración del tiempo “El arte de poder con todo”</i></b>
<b>OBJETIVO:</b> Generar estrategias para la administración efectiva del tiempo libre y facilitar el equilibrio trabajo-familia en pro del bienestar integral de los trabajadores.
<b><i>Recursos</i></b>
Ficha virtual de la rueda real y la rueda ideal, esfero (VER ANEXO 4). .
<b><i>Tiempo</i></b>
<b><i>2 horas</i></b>
<b><i>Metodología</i></b>
Para comenzar esta actividad, se hizo primero un ejercicio experiencial en el cual se manejó una técnica de relajación, lo que tuvo como objetivo generar conciencia sobre las tensiones del cuerpo cuando se tienen periodos largos de estrés. Luego de esto, se dio una breve retroalimentación y se les socializó la siguiente parte de la actividad. La segunda parte de la actividad consistió en completar 2 ruedas de tiempo, la rueda real y la rueda ideal; cada rueda tenía 24 horas, en la primera rueda los trabajadores debían escribir que hacen en cada hora incluyendo las horas de sueño, posteriormente se escribía debajo de esta rueda el % de tiempo estimado cada semana a las distintas áreas de su vida (familiar, social, ocio, salud, espiritual, personal) y explicar si estaba conforme con esto o no y por qué razón además de especificar como podría mejorar esto; una vez hecho esto, se completó entonces la segunda rueda, en la cual debieron escribir como les gustaría que fueran esas 24 horas de su día, sin dejar de un lado su trabajo y con ello se hizo entonces la retroalimentación final.
<b><i>Resultados</i></b>
Durante este taller, los trabajadores que asistieron a la actividad, siguieron las instrucciones con buena disposición, manifestando posteriormente su agradecimiento por este tipo de ejercicios que les permitió generar conciencia sobre las tensiones de su

---

cuerpo y así mismo pensar un poco en la forma en que organizan su tiempo y favorecen el equilibrio trabajo-familia.

---

**Tabla 11.** *Actividad # 6 de bienestar interno: Gimnasia para la mente*

---

***Gimnasia para la mente***

---

**OBJETIVO:** Generar espacios para el entrenamiento mental favoreciendo la disminución de los niveles de estrés laboral.

---

***Recursos***

Imágenes de retos mentales (VER ANEXO 5)

---

***Tiempo***

***1 hora***

---

***Metodología***

Para el desarrollo de esta actividad se hizo una breve introducción al ejercicio y se a paso a las distintas estrategias que hacen parte de este espacio, es importante mencionar que estos ejercicios son una especie de retos que ponen a prueba la inteligencia y capacidad de análisis de las personas, a la vez que representa también una oportunidad de esparcimiento, diversión y liberación de tensiones.

---

***Resultados***

Con esta actividad se cerró el trabajo de pasantía en lo que respectaba al bienestar interno de la empresa, para lo cual los asistentes señalaron sus agradecimientos y además lograron tener un espacio de esparcimiento e incluso diversión en medio de su jornada laboral, contribuyendo a la disminución del estrés laboral y favoreciendo la productividad de los empleados al interior de la organización para su satisfacción y el logro de los objetivos organizacionales.

---

**Tabla 12.** *Actividad satélite: diseño de talleres para desarrollar posteriormente en el área técnica (VER ANEXO 6)*

<b>Nombre del taller</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>
La subasta	Fortalecer el autoestima y empoderar a las personas sobre sí mismas, reconociendo sus valores, virtudes y habilidades.	Introducción Preguntas orientadoras Ejercicio práctico Retroalimentación final
El arte de poder con todo	Generar estrategias para la administración efectiva del tiempo libre y facilitar el equilibrio trabajo-familia en pro del bienestar integral de los trabajadores.	Ejercicio experiencial y relajación Introducción al tema Ejercicio práctico Retroalimentación final
En el lugar del cliente	Mejorar el servicio al cliente a través del desarrollo de la empatía y comunicación asertiva.	Introducción al tema Ejercicio práctico y dibujo de la mano Retroalimentación final

### Resultados objetivo 3

**Tabla 13.** Caracterización sociodemográfica del personal que labora en las distintas áreas de la empresa

Variable	N	%
Sexo		
Mujer	320	24,3
Hombre	998	75,7
<b>TOTAL</b>	<b>1318</b>	<b>100</b>
Estado civil		
Soltero	531	40,28
Casado	305	23,14
Unión Libre	414	31,41
Viudo	1	0,07
Separado	10	0,75
Divorciado	3	0,22
Otro	54	4,09
<b>TOTAL</b>	<b>1318</b>	<b>100</b>
Cantidad de hijos		
0	435	33
1	328	24,9
2	199	15
3	87	6,6
4	25	1,9
5	1	0,07
No reporta	243	18,4
<b>TOTAL</b>	<b>1318</b>	<b>100</b>
Área de trabajo		
Administrativa	73	5,53
Operaciones comerciales	283	21,47
Instalaciones	375	28,5
Control interno	3	0,22
Construcción y diseño	128	9,7
Contabilidad	11	0,9
Distribución	26	1,9
Gestión y talento humano	26	1,9
Gerencia	1	0,07
Informática y tecnología	4	0,3
Jurídica	2	0,15
Mantenimiento y operaciones	280	21,2
Soporte (redes)	74	5,6
Técnica	21	1,6
Sistemas (SOC)	3	0,22
Recolección (dispositivos)	4	0,3
Servicios generales	3	0,22

La tabla 13 muestra los datos sociodemográficos de la población que trabaja en la compañía actualmente, un total de 1318 personas de las cuales 320 (24,3%) son mujeres y 998 (75,7%) son hombres, se encuentran vinculadas laboralmente a la empresa. Con relación al estado civil de estas personas, el 40,28% son solteros (as), el 23,14% casados (as), un 31,41% viven en unión libre, un 0,07% indican ser viudos (as), un 0,75% reportan estar separados (as), un 0,22% se registra como divorciado, y un 4,09% dice encontrarse en otro estado civil o no lo reportan. Ahora bien, con respecto al número de hijos, un 33% de los trabajadores no tienen hijos; por otra parte, un 24,9% indica tener un solo hijo, un 15% dos hijos, un 6,6% tiene tres hijos, el 1,9% dice tener cuatro hijos, el 0,07% indica que tienen 5 hijos y un 18,4% no reporta información sobre la cantidad de hijos.

Cabe mencionar que los empleados de la compañía trabajan en el área administrativa (5,53%), área de operaciones comerciales (21,47%), instalaciones (28,5%), control interno (0,22%), construcción y diseño (9,7%), contabilidad (0,9%), distribución (1,9%), gestión y talento humano (1,9%), gerencia (0,07%), informática y tecnología (0,3), jurídica (0,15%), mantenimiento y operaciones (21,2%), soporte y redes (5,6%), área técnica (1,6%), sistemas-SOC (0,22%), recolección de dispositivos (0,3%), servicios generales (0,22%), entre otras (0,07%). Finalmente, cabe mencionar que los trabajadores de esta compañía residen en las ciudades de Armenia (0,07%), Barranquilla (37,5%), Bogotá (6,7%), Bucaramanga (41,7%), Cali (13%) y Medellín (0,2%).

## **Capítulo 9**

### **Discusión**

Los resultados del presente trabajo dan cuenta del cumplimiento de los objetivos inicialmente propuestos, lo cual pone de manifiesto la importancia del trabajo realizado en la compañía y con ello la necesidad de dar continuidad a las labores de apoyo en el proceso de selección de personal, así como la realización de distintas actividades para el bienestar interno de los trabajadores. Lo anterior se considera de vital importancia puesto que como afirma Camargo (2014) y Gómez y Porras (2012), el funcionamiento de cualquier empresa y con ello el logro de sus objetivos, depende principalmente de un adecuado proceso de selección de personal (que permite elegir al personal idóneo) y también del bienestar laboral que se convierte en una clave para la productividad y el rendimiento de los trabajadores al interior de la empresa.

Es importante destacar que dentro de este trabajo, se realizó apoyo en dos importantes etapas del proceso de selección con un gran número de candidatos, dejando a otras áreas encargadas las demás etapas. Lo anterior con el fin de que estas pudieran realizarse de la mejor manera garantizando siempre la calidad del proceso de selección, pues como lo menciona Chiavenato (2000), la selección del personal es una compilación de etapas que van desde la entrevista inicial hasta la contratación y que deben realizarse de manera clara. Así mismo, en concordancia con lo que afirma también Montoya (2002), este proceso se hace con el fin de buscar al mejor candidato por lo que cada etapa es fundamental en ello. Por otra parte, este trabajo de pasantía se realizó teniendo en cuenta



los postulados de Nebot (1999) y Blum (citado en Atalaya, 2001), quienes indican que la selección del personal de una empresa, permite reclutar al candidato ideal para un puesto de trabajo determinado, lo que se hace por medio de una serie de etapas que no pueden desarrollarse de forma simple ni al azar, sino que por el contrario requieren de una estructura clara que favorezca y fortalezca la eficacia del proceso; y es por ello que el apoyo brindado durante este trabajo, dada la cantidad de aspirantes a los distintos cargos ofertados por la compañía se hizo únicamente en las etapas de citación y realización de entrevistas, procurando siempre la mayor efectividad del proceso de selección.

Ahora bien, para el desarrollo de la entrevista con los distintos candidatos, es importante mencionar que no existía un formato de entrevista semiestructurada previamente establecido en la compañía, por lo que hubo la necesidad de crearlo de forma provisional para el curso de la entrevista. Este hecho, coincide con los hallazgos de Alonso et al (2015), quienes, a partir de un estudio con empresas españolas, encontraron que son pocas las empresas que cuentan al menos con este formato de entrevista, lo que de acuerdo con los autores puede influir en la calidad y efectividad de la selección del personal. De manera similar, en coherencia con lo que indica Barrios et al (2016), la creación de este formato anteriormente mencionado constituye entonces un mejoramiento en el proceso de selección de la organización, lo que puede dar lugar a la optimización de la calidad de los procesos y también de los resultados empresariales; pues como afirman Diaz-Bravo et al (2013), la entrevista brinda además la oportunidad de indagar sobre aspectos relevantes del candidato que asumirá el cargo respectivo.

Es importante mencionar además que luego de realizada la entrevista con los diferentes aspirantes a los cargos, se hizo envío del resultado de la evaluación de estas al área encargada de realizar las pruebas técnicas y psicotécnicas para el ingreso, esto en cumplimiento con la sugerencia de autores como Molina (2017), quien refiere que estas pruebas junto con la entrevista posibilitan el establecimiento del perfil de manera más completa puesto que permite determinar rasgos de personalidad y habilidades adecuadas para el cargo.

Pasando a otro de los objetivos planteados para este trabajo, cuyo enfoque está relacionado con el bienestar de los trabajadores de la empresa, se resalta dentro del trabajo de pasantía el diseño y realización de actividades de bienestar en las que los empleados actuales de la empresa pudieron tener espacios para su esparcimiento, manejo y expresión de sus emociones, entre otras cosas, dado que como dice Gómez y Porras (2012), el cumplimiento de las necesidades y el bienestar de las personas que trabajan dentro de la organización, deben ser el foco mas importante, pues son quienes finalmente facilitan la competitividad de la empresa, su crecimiento y por tanto su éxito.

Resulta pertinente mencionar que la implementación de estrategias y/o actividades enfocadas en el bienestar de los trabajadores, contribuye a su reconocimiento, crecimiento, percepción e importancia de su labor, entre otros, lo cual de acuerdo con Chiavenato (citado en Canales, 2017) constituye una forma de proteger los derechos e intereses de los trabajadores y por ende al sentimiento de logro. Esto representa no solo un factor determinante en el bienestar de las personas sino que además como sugiere Jobber y Lancaster (2012), se convierte en un predictor de la productividad, la

disminución del ausentismo laboral, un mayor trabajo en equipo, el aumento significativo de la adaptación y por ende la consecución de los objetivos particulares y empresariales; pues como afirman estos autores en su libro, las personas que perciben esto como un mayor nivel de bienestar son significativamente más productivas, garantizando de esta forma el funcionamiento óptimo de la organización. Frente a esto, es importante recalcar que en el presente trabajo de pasantía el bienestar fue un factor que se trabajó de forma significativa, en la cual se desarrollaron un total de seis actividades (una por cada mes) con los trabajadores, y adicionalmente se diseñaron otras tres enfocadas al área técnica, las cuales pretenden realizarse posteriormente de manera continua en la empresa. Estas actividades se enfocaron en temas claves para la población como las recomendaciones para adaptarse al teletrabajo, estrategias para disminuir el estrés y administrar el tiempo, técnicas de manejo y expresión emocional, entre otros.

Finalmente, respecto al tercer objetivo, fue posible desarrollar la caracterización sociodemográfica de las personas que laboran actualmente en la compañía con el fin de conocer información relevante para posteriormente tenerla en cuenta en el diseño e implementación de acciones de mejora en la organización procurando siempre el bienestar colectivo y el fortalecimiento tanto de la empresa como de sus colaboradores.

## **Capítulo 10**

### **Conclusiones**

Durante el trabajo de pasantía como se mencionó anteriormente, se apoyó a la compañía fundamentalmente las primeras etapas del proceso de selección las cuales fueron publicación de la vacante, verificación de currículos, citación (en el que además se validaba la información referente a experiencia) y realización de la entrevista dada la gran cantidad de candidatos a entrevistar.

El proceso de selección de personal que se realiza en la compañía, es un proceso masivo debido a la alta rotación de personal, por tanto requiere de la disposición de un proceso estructurado donde además se cuente con profesionales en cada área que puedan apoyar en las distintas etapas del proceso.

El desarrollo de espacios en los que se implementen estrategias o actividades enfocadas al bienestar de los trabajadores da lugar al reconocimiento de las personas y por ende como mencionan distintos autores citados en el trabajo, puede influir en el aumento de la productividad y la adaptación así como a la disminución de la deserción laboral, lo que puede contribuir significativamente al logro de los objetivos tanto de los empleados como de la compañía.

Respecto a la caracterización sociodemográfica existe una mayor prevalencia de hombres, lo que puede explicarse en el hecho de que los cargos ofertados son también en su mayoría relacionados con el área técnica o de mantenimiento, los cuales representan mayor oferta en la empresa debido a la alta rotación.

La caracterización sociodemográfica tanto del personal que ya cuenta con un vínculo laboral en la empresa así como los candidatos que aspiran a los distintos cargos dentro de esta, es de vital importancia puesto que permite el conocimiento de las necesidades y características de las personas, y además el diseño de acciones efectivas de mejoramiento, lo que contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales.

## **Capítulo 11**

### **Recomendaciones**

Diseñar y establecer un formato de entrevista semiestructurada para los distintos cargos ofertados por la compañía, con la finalidad de optimizar el tiempo y la calidad de la etapa de entrevista dentro del proceso de selección de personal.

Actualizar constantemente los manuales de funciones y perfiles de cada cargo, en aras de que esto sirva de utilidad para la creación de los formatos de entrevista semiestructurada en cada cargo y con ello la búsqueda efectiva del candidato idóneo para las vacantes ofertadas por la empresa en cada una de sus áreas.

Aumentar los medios y/o canales de reclutamiento para optimizar el tiempo y eficaz postulación de los candidatos que aspiran a los diferentes cargos.

Dar continuidad a las actividades y/o estrategias que promuevan el bienestar de los trabajadores, con el fin de mejorar la productividad y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### Lista de Referencias

- Alonso, P., Mocosó, S., y Cuadrado, D. (2015). Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2). 79-89.
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de Investigación en Psicología*, 4(2). 133-144.
- Barrios, M., Gallego, G., López, A., y Restrepo, F. (2016). Prácticas exitosas de gerencia del talento humano en doce empresas antioqueñas (Colombia). *En Contexto: Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 4(4). 117-137.
- Camargo, V. (2014). La importancia del proceso de selección de personal y vinculación en empresas. Tesis de especialización. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia.
- Canales, A. (2017). Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017. "Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo, La Perla-Callao. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3194/Canales\\_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3194/Canales_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- Díaz-Bravo, L., Martínez-Hernández, M., Torruco-García, U., Varela-Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica* (2), 7, 162-167.
- Gómez, A. y Porras, K. (2012). *Diseño programa de bienestar laboral*. [Tesis de posgrado]. Universidad Jorge Tadeo Lozano: Bogotá.
- Jobber D. y Lancaster G. (2012). "Administración de ventas". Pearson Educación. México.
- Maldonado, R. (2013). *Entrevista laboral y selección de personal*. Tesis de especialización. Universidad Rafael Landívar del Campus Central, Quetzaltenango, Guatemala.
- Molina, E. (2017). *Nivel de efectividad de las pruebas psicométricas en la actualidad para establecer perfiles de personalidad y aptitudes*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar del Campus Central, Quetzaltenango, Guatemala.
- Montoya, O. (2002). *El impacto de la selección de personal en la organización*. Tesis de Especialización. Universidad Autónoma de Nueva León, Nueva León, México.

- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y Gestión* (32). 83-114.
- Nebot, M. (1999). La selección de personal. FC Editorial. Recuperado de: [https://books.google.es/books?id=JEMaDyZKTWcC&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=JEMaDyZKTWcC&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s).
- Optecom (s.f.). Empresa. Recuperado de <https://www.optecom.com.co/empresa.php> 31 enero de 2021
- Salgado, J y Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las aapp: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del psicólogo*. (29). 16-24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829103.pdf>
- Semana (2018). Telefónica marca territorio en Barranquilla y Bucaramanga. Recuperado de <https://www.semana.com/telebucaramanga-y-metrotel-se-integran-a-telefonica/264105/>





## Anexos

### 1. Formato de entrevista

		<b>ENTREVISTA DE SELECCIÓN</b>		Código: RCHJ402 Versión: 003 Fecha Vigencia: 29/10/2019 Pág. 1 de 4
<b>INFORMACIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>				
Fecha de evaluación:				
Empresa que lo cita: <input type="checkbox"/> OPTECOM <input type="checkbox"/> EXTRAS Y EFICACIA <input type="checkbox"/> OSYA <input type="checkbox"/> OTRA _____				
Cargo al que aspira:				
<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>				
Nombre completo:				
<input checked="" type="checkbox"/> Cédula y lugar expedición:				
Fecha y lugar de nacimiento: _____ EDAD: _____				
Dirección:				
Barrio y municipio:				
Teléfono / Celular:				
Correo Electrónico:				
Tipo de Sangre:				
Estado civil:				
Número de hijos:				
Vehículo (tipo, marca y modelo):				
<b>TRAYECTORIA ACADÉMICA</b>				
ESTUDIOS	ESTABLECIMIENTO	TÍTULO (Obtenido o en Curso)	FECHA DE TERMINACIÓN	
Bachillerato:				
Técnico:				
Tecnológico:				
Universidad:				
Postgrado:				

		<b>ENTREVISTA DE SELECCIÓN</b>		Código: RCHJ402 Versión: 003 Fecha Vigencia: 29/10/2019 Pág. 2 de 4
<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono de contacto del jefe inmediato:				
Fecha de ingreso y retiro:				
Motivo de retiro: (Detallado)				
Logros alcanzados:				
Nombre:				
Cargo ocupado:				
Salario:				
Nombre del jefe inmediato:				
<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono de contacto del jefe inmediato:				
Fecha de ingreso y retiro:				
Motivo de retiro: (Detallado)				
Logros alcanzados:				
ABRIGACIÓN SALARIAL: _____				
<b>REFERENCIAS PERSONALES</b>				
NOMBRE	TELÉFONO DE CONTACTO	OCUPACIÓN	DIRECCIÓN DE DOMICILIO	

		<b>ENTREVISTA DE SELECCIÓN</b>		Código: RCHJ402 Versión: 003 Fecha Vigencia: 29/10/2019 Pág. 3 de 4
<b>TIPO DE ENTREVISTA</b> <input type="checkbox"/> PRESENCIAL <input type="checkbox"/> ONLINE <input type="checkbox"/>				
<b>FUENTE DE RECLUTAMIENTO</b>				
VOZ A VOZ _____ REFERIDO _____ COMPUTRABAJO _____ PERIFONEO/ VOLANTES _____				
REDES SOCIALES _____ OTRO _____				
<b>DONDE VIVE Y CON QUIEN VIVE</b>				
_____				
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>				
_____				
<b>PERTENECE A algún GRUPO SOCIAL, POLÍTICO, RELIGIOSO Y/U OTRO</b>				
_____				
<b>TIENE FAMILIARES EN TELEFÓNICA/MÓVILAR Y/O OPTECOM</b>				
_____				
<b>HA REALIZADO ALGÚN PROCESO CON OPTECOM Y/O ALIADOS</b>				
_____				
<b>VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN</b>				
CONSULTA	SI	NO	OBSERVACIONES	
TIPO DE LICENCIA RUMT (Agencia de documentos):				
BIMT: (Múltiple o Búsqueda por Infracción de Tránsito):				
Certificado de Ahorro:	VIGENTE <input type="checkbox"/>	VENCIDO <input type="checkbox"/>	NUNCA <input type="checkbox"/>	
Libro Millbr.				

		<b>ENTREVISTA DE SELECCIÓN</b>		Código: RCHJ402 Versión: 003 Fecha Vigencia: 29/10/2019 Pág. 4 de 4
<b>CONCLUSIONES</b>				
PRUEBAS PSICOTÉCNICAS	Ajuste al perfil _____ %	Concepto final:		
CONCEPTO FINAL	Presentación personal Estudios requeridos Cumple experiencia Cumple clínica de ventas Cumple de prueba de campo Cumple competencias Aprobado por el área		SI	NO
	Cumple con el perfil _____			
ENTREVISTADO POR: _____				
CÓDIGO DE LA VACANTE _____				
<b>SESIÓN ORDEN DE CONTRATACIÓN</b>				
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	FECHA DE ENVÍO _____
<i>seguimiento</i>			<b>OBSERVACION</b>	
APROBO PROCESO EMD APROBO PROCESO BASES DE DATOS CUMPLIO CON LOS REQUISITOS APROBO PRUEBAS TÉCNICAS PARA EL CARGO DESERTO DEL PROCESO				

2. FOLLETO: Manejo de las emociones

**1. Reconocimiento de las emociones**

¿Qué he conseguido?

**RUEDA DE EMOCIONES**

¿Qué he perdido?

"La curiosa paradoja es que cuando me **acepto** exactamente como soy, entonces puedo **cambiar**"

CARLS ROGERS

**2. Expresión de las emociones**

Las emociones no deben ser reprimidas

Si que NO debes hacer con ellas...

Si que SI debes hacer con ellas...

Extremos de tu personalidad

Si eres... puedes... y te gustan...

Si eres... puedes... y te gustan...

**MANEJO DE LAS EMOCIONES**

**3. Resolución de las emociones**

TOMA EL CONTROL DE TUS EMOCIONES!

Para hacerlo deber definir cuál es la **INTENCIÓN** positiva que tienes con tu emoción.

1. Fácil de identificar sensible, servicial, empático.
2. Enfoca la energía de las emociones concentrado y enfocado en lograr lo que te propones a pesar de las dificultades.

Universidad Pontificia Bolivariana  
SECCIONAL BUZARANGA

3. Cartel del bienestar

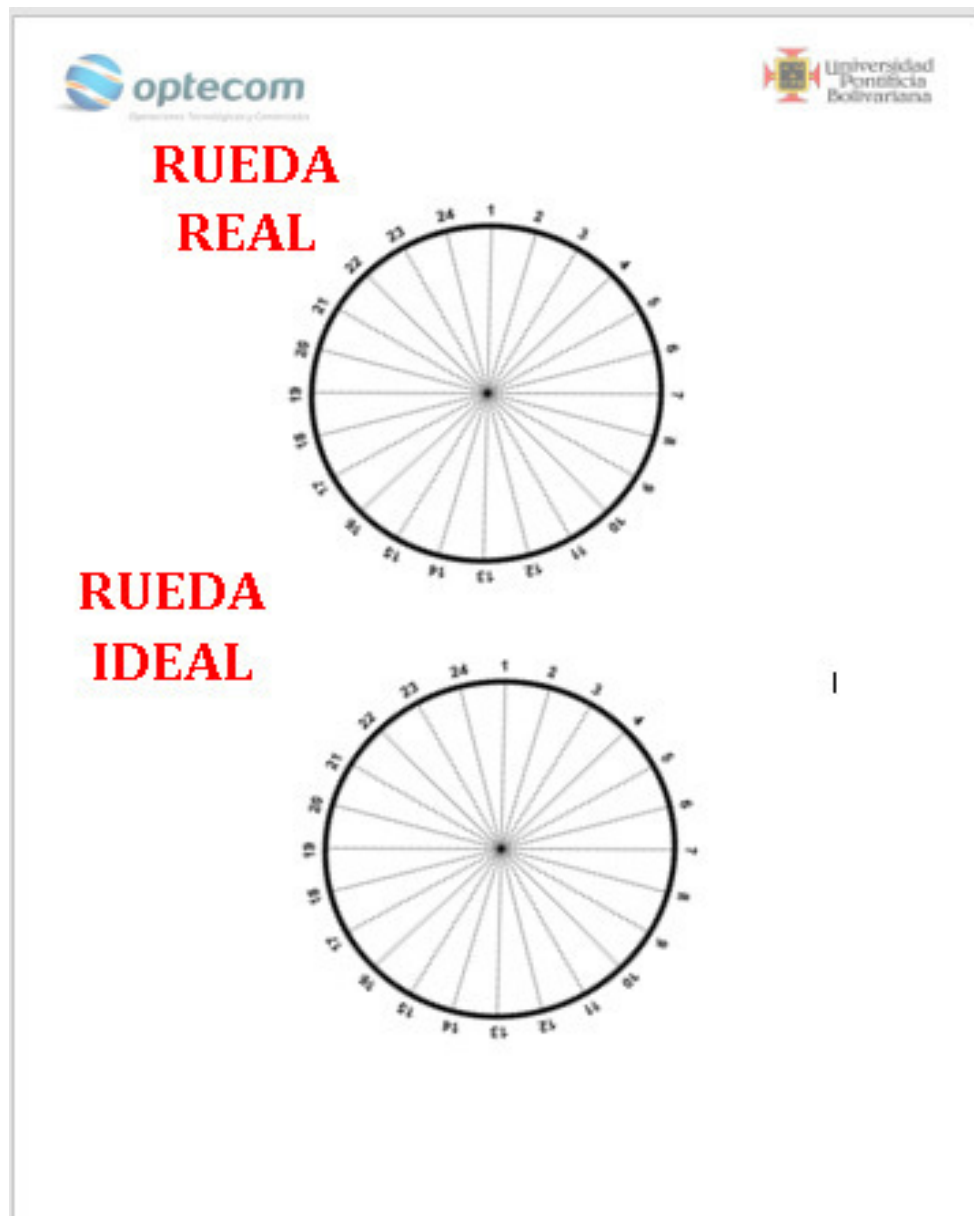
**CARTEL DEL BIENESTAR**

EL ARTE TODO  
16 12 20  
4:30 PM  
CELEBRACIÓN Y ANIMACIÓN DEL PUEBLO

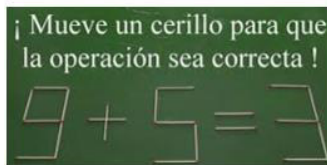
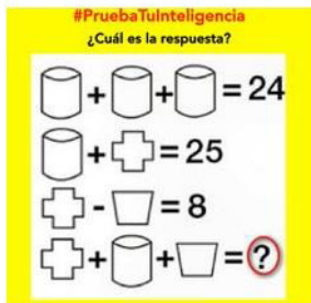
TALLER EXPRESION EMOCIONAL  
QUIEREMOS INVITARTE A COMPARTIR UN ESPACIO PARA DIVERTIRNOS Y CONOCERNOS  
MIÉRCOLES 12 DE DICIEMBRE 2020  
HORARIO: 4:30 PM

mudalas

## 4. Rueda real vs Rueda ideal



5. Gimnasia para la mente- Imágenes de retos mentales



6. Tips para teletrabajo



## 7. Actividades de esparcimiento diseñadas para el bienestar interno en el área técnica

### 7.1. ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO (ÁREA TÉCNICA)

#### 7.1.1 LA SUBASTA

**Objetivo:** Fortalecer el autoestima y empoderar a la personas sobre sí mismas, reconociendo sus valores virtudes y habilidades

**Metodología:**

Para dar inicio a este taller se realizarán unas preguntas orientadoras las cuales son A. ¿que ves cuando te miras al espejo? ¿Aceptas a la persona que ves? B. que es lo que más te gusta de ti? C. si tuvieras que definirte en una palabra, cuál sería? D. Cual crees que es el valor más importante en tu vida? Los participantes tendrán un tiempo aproximado de 5 minutos para responder las preguntas formuladas anteriormente y realizar un mini conversatorio respecto a las respuestas dadas de estas preguntas.

Una vez realizada esta parte daremos inicio a la segunda parte de la actividad la cual consiste en una subasta personal; en esta subasta cada uno de los participantes deberán inventar un anuncio o una forma de venderse a sí mismo reconociendo ante los demás sus valores, virtudes y habilidades tratando de convencer a sus compañeros de que lo “compren” en dicha subasta, esto los pondrá a reflexionar sobre sus aspectos positivos, valores y demás, finalmente cada uno de los candidatos deberán nombrar cual persona los convenció más en la subasta, la persona con mayor votos será la ganadora. Por último, se realizará la retroalimentación final

**Materiales:** Espejo, hoja y lápiz

#### 7.1.2 RUEDA REAL vs RUEDA IDEAL: “El arte de poder con todo”

**Objetivo:** Generar estrategias para la administración efectiva del tiempo libre y facilitar el equilibrio trabajo-familia en pro del bienestar integral de los trabajadores.

**Metodología:** Para comenzar esta actividad, se hace primero un ejercicio experiencial en el cual se maneja una técnica de relajación, lo que tiene como objetivo generar conciencia sobre las tensiones del cuerpo cuando se tienen periodos largos de estrés. Luego de esto, se da una breve retroalimentación y se les socializa la siguiente parte de la actividad. La segunda parte de la actividad consiste en completar 2 ruedas de tiempo, la rueda real y la rueda ideal; cada rueda tiene 24 horas, en la primera rueda

los trabajadores deben escribir que hacen en cada hora incluyendo las horas de sueño, posteriormente se escribe debajo de esta rueda el % de tiempo estimado de cada semana a las distintas áreas de su vida (familiar, social, ocio, salud, espiritual, personal) y explicar si está conforme con esto o no y por qué razón además de especificar como podría mejorar esto; una vez hecho esto, se completará entonces la segunda rueda, en la cual deberá escribirse como les gustaría que fueran esas 24 horas de su día, sin dejar de un lado su trabajo y con ello se hace entonces la retroalimentación final.

**Materiales o recursos:** Ficha virtual de la rueda real y la rueda ideal, esfero.

### **7.1.3 SERVICIO AL CLIENTE “En el lugar del cliente”**

**Objetivo:** Mejorar el servicio al cliente a través del desarrollo de la empatía y comunicación asertiva.

**Metodología:** Cada persona deberá tener una hoja blanca y un lápiz. Posteriormente, la mano con la que no son diestros deberá esconderla y con la otra dibujar la palma de sus manos sin mirar sus detalles, deberán dibujarla lo más exacta que pueda a la original, pero sin mirarla. Una vez terminado el dibujo se hará una comparación bajo la orientación del dicho "¡@ conozco como la palma de mi mano" concluyendo que cada uno tiene una necesidad, que no conocemos a nadie como la palma de nuestra mano porque ni siquiera conocemos a la perfección esa palma y por tanto debemos ponernos más en el lugar del otro, cuidar la comunicación y con ello brindar un mejor servicio. Por último, se hará la retroalimentación de la actividad y se dará por terminada

**Materiales:** hoja en blanco, lápiz.