



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

APOYO A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA
EMPRESA UNIVER

Pasante de Psicología

Álvaro Andrés Carvajalino Bayona

ID: 000208127

Supervisor: Gladys Carolina Díaz Romero

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2017

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Justificación.....	7
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Marco Teórico.....	9
Metodología.....	14
Participantes.....	14
Instrumentos.....	15
Procedimiento.....	18
Resultados.....	21
Discusión.....	25
Conclusiones.....	27
Recomendaciones.....	29
Referencias.....	30

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA UNIVER

AUTOR(ES): Álvaro Andrés Carvajalino Bayona

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Gladys Carolina Díaz Romero

RESUMEN

El proceso de pasantía contenido en el siguiente trabajo tuvo como principal objetivo apoyar los procesos del departamento de talento humano en la empresa Univer. Para describir el desarrollo de los seis meses de trabajo en la empresa primero se abordan conceptualmente las teorías que fueron necesarias para sustentar las actividades que se realizaron para luego mostrar los resultados de los procesos de selección abordados. Con una población multicultural de diferentes ciudades de Colombia se trató de vincular 42 personas para cubrir las vacantes existentes logrando culminar satisfactoriamente el 83%. Paralelo al proceso se evidencia el aprendizaje de habilidades por parte del pasante y el cumplimiento de los objetivos planteados.

PALABRAS CLAVES:

Proceso de selección, talento humano, reclutamiento, Univer

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT FOR THE PROCESSES OF THE HUMAN TALENT
DEPARTMENT AT THE UNIVER COMPANY

AUTHOR(S): Álvaro Andrés Carvajalino Bayona

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Gladys Carolina Díaz Romero

ABSTRACT

The internship process contained in the following work had as main objective to support the processes of the department of human talent in the company Univer. In order to describe the development of the six months of work in the company, the theories that were necessary to support the activities that were carried out and then to show the results of the selection processes addressed are discussed conceptually. With a multicultural population from different cities in Colombia, it was tried to link 42 people to cover the existing vacancies, culminating satisfactorily 83%. Parallel to the process is the learning of skills by the intern and the fulfillment of the objectives.

KEYWORDS:

Selection process, human talent, recruitment, Univer

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

El presente informe busca contextualizar al lector sobre el proceso de pasantía realizado durante los meses de marzo a septiembre del año 2017 en la empresa Univer.

Univer es una IPS dedicada a proveer los servicios de optometría, oftalmología y suministros ópticos con un enfoque de seguridad a los afiliados del sistema general de seguridad social en salud, a beneficiarios de convenios empresariales y en general a cualquier persona que desee una valoración o vea afectada su salud visual. Es importante recalcar su presencia en más de 12 municipios con alrededor de 40 sedes. Su sede administrativa principal está ubicada en la ciudad de Bucaramanga con alrededor de 80 colaboradores. En total la empresa cuenta con 400 empleados aproximadamente.

Actualmente las empresas se han percatado de la importancia del proceso de selección de personal, cuentan con un área o departamento especializado en esta labor llamado frecuentemente departamento de talento o recursos humanos. Dicha dependencia se propone conducir el proceso de escogencia del candidato que mejor se adapte al perfil requerido por la vacante que necesita la empresa. Por tal motivo el psicólogo especializado en el área organizacional mediante el uso de herramientas y de su propia experiencia busca cumplir con esta necesidad.

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Teniendo en cuenta que el factor humano es indispensable en todas las empresas y especialmente en Univer por pertenecer al sector salud y tratar a diario con pacientes, es importante que todo proceso de selección se realice de manera responsable y precisa por el personal que se encuentra a cargo. Es acá donde el pasante de psicología encuentra la oportunidad de desarrollar sus habilidades a la vez que apoya los diferentes procesos que se tejen al interior del departamento de talento humano, pero en especial de los procesos de selección llevados a cabo a diariamente.

JUSTIFICACIÓN

Observamos las altas tasas de deserción en los diferentes cargos, el capital humano es uno de los factores más importantes para una empresa que presta servicios del sector salud, por esto es importante que desde el departamento de talento humano el proceso de reclutamiento y selección sea realizado y revisado con especial cuidado. De la adecuada selección de los candidatos dependerá su duración en el cargo, si bien es importante recalcar que hay múltiples factores que predisponen la renuncia o retiro del trabajador, es especialmente importante mirar con lupa el proceso que da inicio a la relación entre el trabajador y la empresa, por este motivo será beneficioso tanto para los candidatos como para la empresa el apoyo que brindado al departamento de talento humano en el área de selección.

Durante este proceso se hizo posible conocer, mejorar y desarrollar habilidades necesarias para mi crecimiento profesional y personal. Univer es un espacio de aprendizaje que me brindó las herramientas, acompañamiento y recursos necesarios para realizar los procesos de selección y las diferentes actividades que a la par desarrollaba el equipo de psicólogos residentes. Este espacio es un campo de entrenamiento y aprendizaje que espero en un futuro sea utilizado y aprovechado por otros pasantes.

OBJETIVO GENERAL

Apoyar los procesos del departamento de talento humano en la empresa UNIVER.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desarrollar el procedimiento de selección de personal que tiene establecido UNIVER.
2. Evaluar las competencias de los candidatos mediante pruebas y entrevistas realizadas.
3. Realizar seguimiento al programa de capacitación, mediante la gestión, coordinación y apoyo para ejecución.
4. Desarrollar estrategias que promuevan el bienestar de los colaboradores de UNIVER.

MARCO TEÒRICO

El proceso de pasantía desarrollado se fundamentó en el apoyo al departamento de talento humano, específicamente en la realización de los procesos de selección e inducción de la IPS UNIVER. Es relevante conocer la teoría que da la base a todo este desarrollo práctico, primero reconocer los aspectos principales de la psicología organizacional en el quehacer del psicólogo, para relacionarlos con el proyecto de pasantía. Desde la perspectiva de recursos y talento humanos, Furnham (2001), plantea que la psicología organizacional ha sido “la cara principal” de la psicología aplicada, concretamente es la aplicación práctica de la psicología, siendo su objeto de estudio el sistema compuesto por trabajo, organización y sujeto.

Es pertinente clarificar que las organizaciones como invenciones humanas, se determinan como entidades en las que distintos individuos se vinculan y trabajan en un sistema para lograr metas orientadas a un objetivo común, las metas pueden ser variadas y no siempre son compartidas explícitamente por los subsistemas que hacen parte de la organización (Furnham, 2001). Estas características, en organizaciones formales se delimitan claramente, en su visión, misión y valores institucionales como parte de los objetivos en común de la misma. Es así como diversas tareas efectuadas en las áreas de la organización repercuten en la ejecución de la meta, como tarea fundamental.

UNIVER, como institución prestadora de servicios de salud ve en el capital humano, su fundamentación como empresa, es así como la gestión del recurso humano y los procesos de selección de personal son uno de los propósitos más importantes, avalar la eficacia de los sujetos empleados en cada uno de los lugares de trabajo persigue el fin o meta común de la empresa que es brindar un servicio óptimo y de calidad. Uno de los indicadores para

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

proporcionar dichos conceptos se fundamentan en las aptitudes y habilidades que deben ser evaluadas para seleccionar los mejores candidatos. Es entonces como la psicología organizacional, se conceptualiza como: “el estudio de la forma en que las personas se reclutan, se seleccionan y socializan en las organizaciones de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes.” (Furnham, 2001) También analiza la manera en la cual las organizaciones “influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamiento de todos los empleados, básicamente es el estudio del individuo en la organización”, (Furnham, 2001) esto es, la psicología como disciplina encargada del comportamiento. Por esto, los encargados del proceso de selección según Muchinsky (1994), son aquellos profesionales que tienen a cargo una especialidad de dicha disciplina, que analizan las diferencias individuales entre los sujetos a las propias habilidades y competencias. El psicólogo, en este contexto laboral, es un profesional que debe estar encargado de la evaluación psicológica, a la vez que debe ser un gestor del proceso orientado a presentar los candidatos que se ajusten mejor o sean competentes para un desempeño eficaz. Esto implica una rigurosa evaluación, la gestión por competencias. Para Rentería y Carvajal (2006) el proceso de selección está enmarcado dentro de una serie de etapas, tales como el reclutamiento, las entrevistas, las referencias, entre otras, las cuales están destinadas especialmente a una labor que determinará la calidad y efectividad del paso siguiente. “Definir el cargo con mucha precisión y levantar el perfil exacto del aspirante son aspectos que contribuyen a elegir el mejor candidato y a realizar un adecuado proceso de selección” (Suárez, S.F.).

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

El proceso de selección debe ser tomado como una inversión para la empresa (Suárez, S.F.), es responsabilidad del psicólogo realizarlo con ética profesional y de la manera más óptima posible. En este sentido, existen dos caminos que ahorran tiempo en el proceso de selección, aquel referido al reclutamiento interno (promoción) y el apoyo externo basado en las bases de datos adquiridas que tendrán hojas de vida disponibles que pueden ser utilizadas para cualquier proceso solicitado. En cuanto a las fuentes de reclutamiento, después de reconocer cada una de las características del perfil, el psicólogo de selección, debe realizar el filtro de hojas de vida de los posibles candidatos, la primera búsqueda se debe realizar en la propia organización, el archivo de las hojas de vida clasificadas, también en variadas organizaciones los miembros de la organización pueden ser participantes en dichos procesos, esta búsqueda responde a una actividad denominada por Arthur (1987), como promoción interna, entendido como el proceso mediante el cual se realiza el reclutamiento dentro de la misma empresa. Otro modo de reclutamiento, es la transmisión verbal (voz a voz) de la información acerca de la nueva vacante. Hay diversos medios como los avisos, como periódicos, las agencias on line de empleo (computrabajo, el empleo, etc.) el reclutamiento de universitarios mediante bases de datos de universidades y el contacto con agencias oficiales de empleos.

Es importante mencionar que la selección, las entrevistas y la contratación son destrezas específicas (Arthur, 1987) la práctica de los mismos y el buen desempeño por parte de los responsables de selección mejoran notablemente el nivel de productividad de la empresa.

En el proceso de contratación de los empleados, se deben cumplir con variadas pautas como las que ya han sido mencionadas; en primer lugar familiarizarse con todos los detalles del perfil a seleccionar, el estudio de las responsabilidades del cargo, deben ser específicas en

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

la descripción del cargo solicitado, estas resultan ser herramientas valiosas del entrevistador (Arthur, 1987), en estos casos, es recomendable una estrecha comunicación con el jefe del área que solicita el cargo para el conocimiento de los aspectos propios de estos que dan lugar a que la selección de las hojas de vida sea más ajustada, además de ayudar a determinar el contenido de las entrevistas.

Continuando con estas etapas, es de gran utilidad familiarizarse con la experiencia laboral previa y todo el desarrollo académico del candidato, considerando que la experiencia y su nivel académico son necesarios para desempeñarse exitosamente con las responsabilidades del cargo. Cuando se adentra en el perfilamiento de cada individuo, la evaluación por competencias debe ser un criterio elemental en todo proceso, debido a que permite explorar las características personales del sujeto, así, “la mejor predicción de la conducta futura es la conducta pasada” (Mornell, 2000), estos factores personales permiten evaluar las posibles respuestas del individuo frente a diferentes situaciones y contrastarlos con el futuro contexto laboral. La mejor elección de candidatos obedece tanto a un óptimo reclutamiento como a una exhaustiva evaluación; en este sentido, la tarea de entrevistar, consiste en ir más allá de las apariencias, pues sólo las mejores selecciones se nutren de buenos candidatos y de buenos reclutadores (Alles, 2004)

La entrevista es una herramienta esencial, según Alles (2004) es uno de los factores que tiene mayor influencia en la decisión final respecto a la elección de un candidato. Uno de los propósitos de la entrevista es evaluar el perfil adecuado o no del aspirante al cargo y un buen instrumento es indagar sobre sus competencias. Con respecto a lo anterior, las competencias, son definidas como aquello que pone en práctica las aptitudes, los rasgos de personalidad y los conocimientos adquiridos con el fin de cumplir una misión, las competencias constituyen

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

un aspecto propio de las características individuales, que se vienen relacionando con los valores y el conocimiento (Levy- Leboyer , 1996), asimismo, están referidas a situaciones o tareas de trabajo y a la regulación del sujeto en su actividad, es decir, comportamientos estables que se activan cuando el contexto lo requiera, por ello se dice que son fruto de la experiencia y de la sistematización del conocimiento que se aplica en el momento indicado. La importancia de las competencias en la evaluación de los candidatos, radica en que están ligadas a las actividades profesionales, según LevyLeboyer (1996), estas abordan las tareas del individuo por medio de la descripción de los comportamientos frente a dificultades que se presenten en la vida laboral, siendo delimitadas a situaciones concretas, por ello, es importante evaluarlas, cuando se considera que dan cuenta de las destrezas personales para resolver situaciones específicas, esto se puede realizar por medio del método de los incidentes críticos, creado por Flanagan en 1954, que consiste en recopilar incidentes que son muy importantes para la situación expresada, la particularidad de estos incidentes es que debieron haber sido observados, descritos en función de una dificultad a resolver relacionados con los objetivos y los modos de comportamiento de las personas pues sus consecuencias comportamentales son evaluadas cuando el sujeto las describe con precisión (Levy-Leboyer, 1996); desde esta perspectiva la valoración de dichos comportamientos otorgan patrones que son indicadores de las aptitudes, destrezas, habilidades del sujeto frente a una situación en particular que podría verse reflejada en otros contextos, como el laboral. Por tanto, en lo que se refiere a la evaluación por competencias en la selección de personal, no importa cuál sea el cargo a desempeñar, es conveniente seleccionar a la mejor persona para cada puesto, pues consiste en elegir a la mejor persona en relación con el puesto a ocupar (Alles, 2006).

METODOLOGÍA

PARTICIPANTES

La población cubierta durante el periodo de marzo a septiembre de 2017 se localiza en la *tabla 1*, observamos los cargos con su respectiva cantidad de vacantes en relación con la cantidad de aspirantes que postularon su hoja de vida (HV). Del total de 40 vacantes se lograron reclutar 9.392 hojas de vida. Es importante resaltar que los procesos se realizaron en diferentes ciudades como Bogotá, Villavicencio, Bucaramanga, Barrancabermeja, Medellín, Montería, Pereira, Barranquilla, Valledupar, Cartagena, Santa Marta y Cali

Tabla 1. Población cubierta

<i>Cargo</i>	<i>Vacantes</i>	<i>HV Recibidas</i>
<i>Asesor de Óptica</i>	32	4957
<i>Asistente de Negocios</i>	1	638
<i>Auxiliar Call Center</i>	4	1627
<i>Auxiliar Contable</i>	2	1662
<i>Auxiliar Visiometría</i>	3	508
<i>Total</i>	42	9392

INSTRUMENTOS

Formato de requisición de personal:

El formato utilizado en Univer es una herramienta institucional que se utiliza para diligenciar los datos de la vacante y del perfil deseado, siendo específico el horario, lugar, tipo de contrato y cantidad.

Herramientas de reclutamiento:

-Computrabajo: Es una bolsa de trabajo *on-line* fundada en 1999 en la ciudad de Edimburgo, Escocia. La web ofrece a las empresas herramientas para la gestión de los procesos de selección facilitando el acceso a nuevas oportunidades de empleo. Es empleada para la búsqueda de aspirantes, observando diversidad de perfiles que cumplen o no los requisitos solicitados por la empresa.

Batería de pruebas psicológicas:

-D-Global: A principios de los años 20, un psicólogo americano llamado William Murrin Marston desarrolló una teoría para explicar las reacciones emocionales de la gente. Para comprobar sus teorías, Marston necesitaba alguna forma de medir los modos de comportamiento para poder describirlos. Su determinación fue desarrollar su propia técnica para medir los cuatro factores más importantes. Los factores que eligió fueron: Dominante, Influyente, Estable y Conciencioso, de los cuales esta técnica adquiere su nombre, DISC. En 1926, Marston publicó sus conclusiones en un libro titulado *Las emociones de la gente corriente*, el cual incluía una breve descripción del sistema que él había desarrollado. Desde estos humildes comienzos, el sistema DISC ha crecido para llegar a ser la herramienta probablemente más extensamente usada en todo el mundo.

-16N: El desarrollo del modelo fue iniciado por Cattell y sus colaboradores en la universidad de Illinois en la década de los 40, concretamente a partir de 1.943 (Cattell, 1983). El equipo de I &D+ impact-psy retoma el modelo factorial de Cattell y desarrolla un instrumento enteramente colombiano, con lenguaje y metodología de calificación propios, el cual permite medir las 16 escalas primarias de la personalidad.

-Servi-test: Este instrumento pretende establecer el nivel general de disposición al servicio y el perfil básico de interacción de una persona en el momento de prestar el mismo. Permite evaluarla empatía desde la perspectiva multidimensional que incluye factores cognitivos y emocionales. Se trata de una escala de fácil aplicación, formada por 21 ítems distribuidos en tres subescalas de disposición y 30 ítems ipsativos que permiten establecer perfiles de interacción.

Formato de informes psicológicos: Es una herramienta institucional diseñada para estandarizar los informes psicológicos de las pruebas y la entrevista realizada a los candidatos.

Formato de verificación de referencias: Es una herramienta institucional diseñada para comprobar la veracidad de la información suministrada por el candidato en la hoja de vida. Su función es obtener información sobre el desempeño, cargo y duración en la empresa del aspirante.

Inducción talento humano: Herramienta basada en diapositivas que busca orientar al colaborador brevemente sobre los aspectos básicos de la empresa y específicamente dar a conocer las funciones y trámites que gestiona el departamento de talento humano.

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Rutero de inducción: Es una herramienta institucional que tiene como fin organizar el día inicial de los colaboradores que ingresan a Univer. Básicamente consta de las áreas, ponentes y temas que se abordarán durante el proceso de inducción.

PROCEDIMIENTO

El proceso de selección de personal se encuentra estandarizado y previamente constituido en Univer (Figura 1), con el fin de garantizar un proceso eficiente y equitativo para todas las vacantes, en donde todos los candidatos son tratados de manera equitativa.

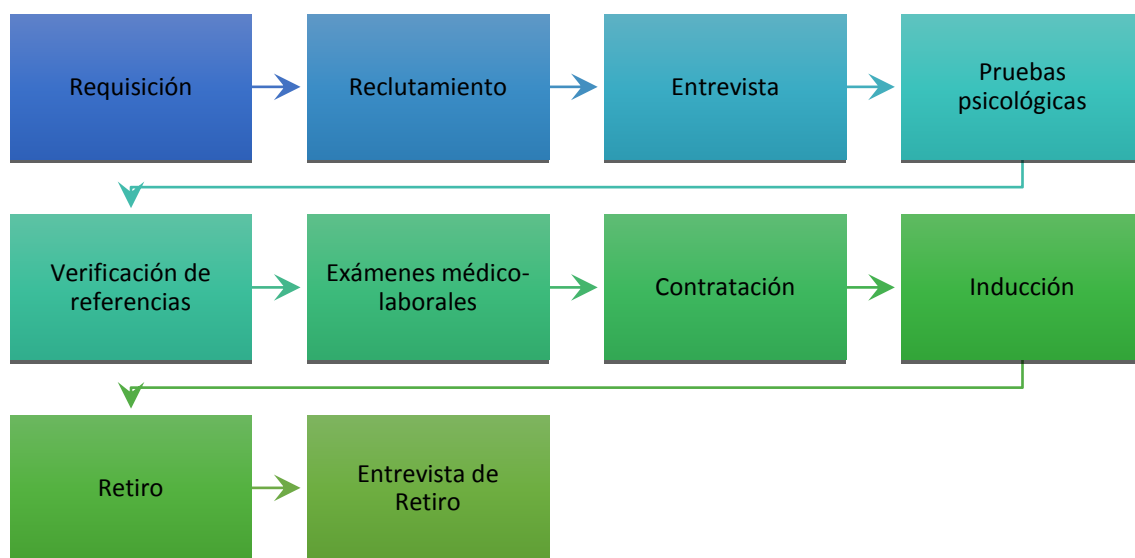


Figura 1. Procedimiento

1-Requisición: El jefe de área envía la solicitud a la dirección de talento humano especificando los requerimientos de la vacante, previa autorización se envía el correo electrónico al psicólogo encargado del proceso con todos los datos necesarios para publicar la oferta laboral.

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

2-Reclutamiento: El psicólogo encargado del proceso publica la oferta laboral en www.computrabajo.com. Tan pronto un número considerable de personas se postule se procede a contactar a las personas cuyas hojas de vida se acercan al perfil solicitado.

3-Entrevista: Dependiendo de la localización de la vacante se realiza la entrevista personalmente o por videollamada utilizando la plataforma Skype. En la entrevista se da a conocer al aspirante aspectos básicos de la empresa y del cargo al cual aspira para posteriormente indagar sobre aspectos como núcleo familiar, pasatiempos, historia de vida, información académica, experiencia laboral, expectativas frente al cargo y la empresa, habilidades, competencias y demás factores relevantes para evaluar si el perfil del aspirante se relaciona con el perfil deseado para cubrir la vacante.

4-Pruebas psicológicas: Una vez preseleccionado él o los candidatos se someten a la aplicación de pruebas psicológicas a través de la herramienta www.impact-psy.com en donde dependiendo del perfil de la vacante se aplicarán una serie de pruebas psicológicas. Una vez obtenidos los resultados el psicólogo utilizando la información recolectada en la entrevista y en las pruebas psicológicas realizará un informe psicológico del aspirante.

5-Verificación de referencias: Paralelo a la realización de las pruebas psicológicas por parte del aspirante, el personal encargado se encargará de contactar las empresas en las que el candidato trabajó anteriormente buscando la mayor información posible acerca del desempeño del mismo.

6-Exámenes médico-laborales: El candidato preseleccionado se dirige al centro médico previamente contactado por Univer para recibir el examen médico laboral. La dirección de seguridad y salud en el trabajo se encarga de emitir el OK médico para avanzar en el proceso.

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

7-Contratación: El nuevo colaborador es citado en la empresa para entregar los documentos pertinentes, firmar y ser contratado.

8-Inducción: El primer día de trabajo el nuevo colaborador recibe una inducción que dependiendo de su cargo durará unas horas o todo el día. En este paso la persona recibe la información necesaria para cumplir satisfactoriamente las tareas que debe desempeñar.

9-Retiro: El colaborador decide renunciar o Univer decide prescindir de sus servicios. A través de un documento escrito las partes dan por terminado el contrato laboral, el excolaborador recibe certificado laboral y de cesantías.

10-Entrevista de retiro: El psicólogo encargado contacta al excolaborador para conocer la opinión acerca de la empresa, compañeros de trabajo y jefes identificando el factor que motivó la terminación de la relación laboral.

RESULTADOS

En la tabla que se encuentra a continuación (*tabla 2*) se registran los cargos en los que se presentaron vacancias. La cantidad de vacantes requeridas, las hojas de vida recibidas, los candidatos preseleccionados, los colaboradores contratados y finalmente

Tabla 2. Resultados

Cargo	Vacantes	HV Recibidas	Candidatos Preseleccionados	Procesos Culminados	Procesos Suspendidos	Procesos Actuales
Asesor de Óptica	32	4957	215	27	3	2
Asistente de Negocios	1	638	17	1	0	0
Auxiliar Call Center	4	1627	53	4	0	0
Auxiliar Contable	2	1662	47	0	1	1
Auxiliar Visiometría	3	508	32	3	0	0
Total	42	9392	364	35	4	3

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

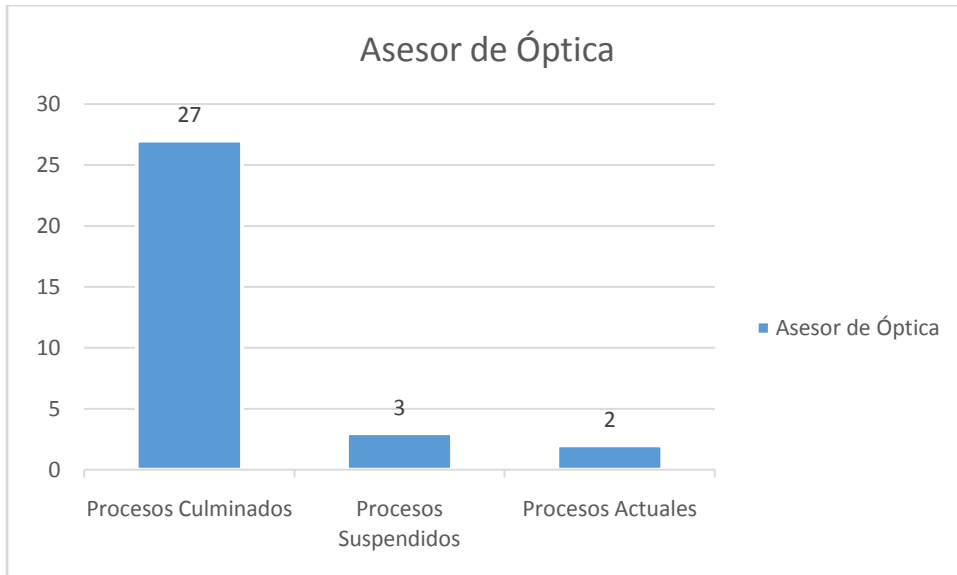


Figura 2. *Asesor de Óptica*: Se presentaron 32 vacantes para el cargo asesor de óptica de las cuales 27 procesos se culminaron, 2 procesos se suspendieron y 2 procesos se encuentran en desarrollo.

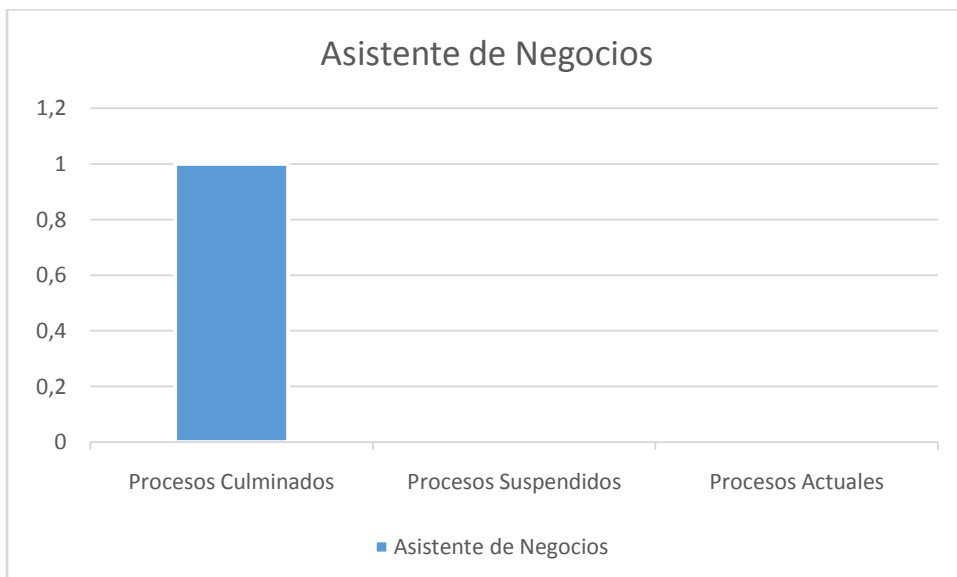


Figura 3. *Asistente de Negocios*: Se presentó 1 vacante para el cargo asistente de negocios el cual se culminó satisfactoriamente.

Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

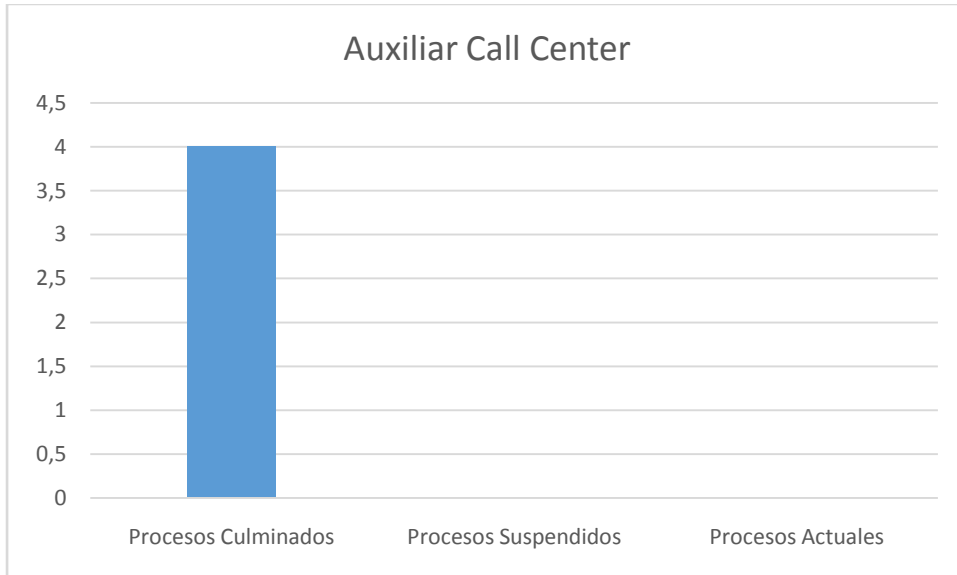


Figura 4. Auxiliar Call Center: Se presentaron 4 vacantes para el cargo auxiliar de call center de los cuales su totalidad se culminaron satisfactoriamente.

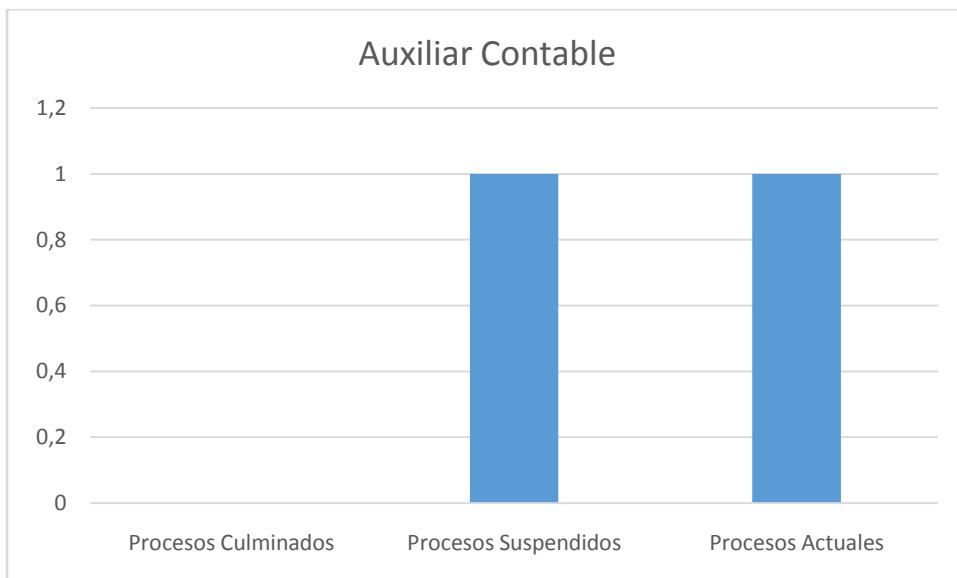


Figura 5. Auxiliar Contable: Se presentaron 2 vacantes para el cargo auxiliar contable de los cuales 1 proceso se suspendió y 1 se desarrolla actualmente.

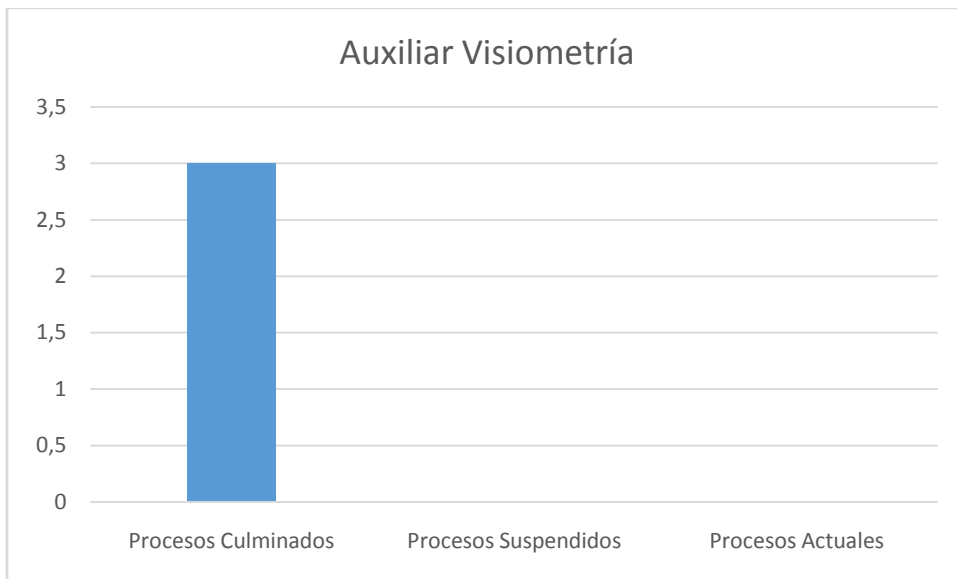


Figura 6. *Auxiliar Visiometría*: Se presentaron 3 vacantes para el cargo auxiliar de visiometría de los cuales su totalidad se culminaron satisfactoriamente.

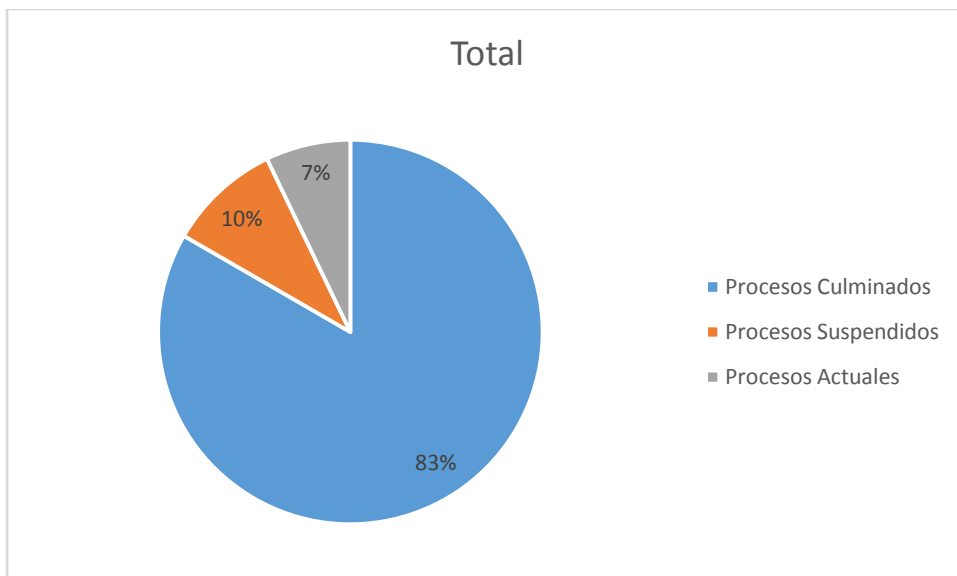


Figura 7. *Total Procesos*: Del total de 42 procesos para cubrir las vacantes presentadas se logró culminar satisfactoriamente con el 83%. El 10% se suspendieron por diferentes motivos y causar y el 7% se encuentran en desarrollo.

DISCUSIÓN

El proceso de pasantía realizado en el departamento de talento humano de la empresa Univer apoyando procesos de reclutamiento y selección de personal para cubrir las diferentes vacantes que se presentaban en las diferentes sedes situadas en diferentes ciudades del país, requiere responsabilidad y transparencia por parte del psicólogo pasante. El equipo de trabajo sitúa al pasante casi al mismo nivel de exigencia y participación que los psicólogos residentes, esta situación facilita el aprendizaje de habilidades y la puesta en práctica de la teoría previamente aprendida en la Universidad Pontificia Bolivariana.

Se logró evidenciar la importancia del rol del psicólogo dentro de la empresa y la necesidad de contar con habilidades de adaptación al cambio y de trabajo bajo presión para dar respuesta oportuna a todas las situaciones que se presentan a diario en una empresa de esta magnitud. Es necesario que el psicólogo sea flexible al momento de realizar las diferentes funciones que el cargo devenga, esto exige el aprendizaje constante en diferentes áreas, es necesario concebir al psicólogo organizacional como un profesional interdisciplinario. Según Forero (2004) “la psicología organizacional se circunscribe al campo de la gestión de los recursos humanos, el cual ha sido igualmente competencia de otras disciplinas, existe desde hace varios años la preparación en este campo. El rol del psicólogo se asimila entonces al de un gestor con conocimientos y competencias multidisciplinarias.

**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

El buen clima laboral dentro del equipo de talento humano pone en evidencia lo planteado por Salazar(2009) quien nos recuerda que un clima laboral apropiado es esencial para la elevación de la productividad laboral.

CONCLUSIONES

Es incalculable el valor que el cargo del psicólogo tiene en Univer, funciones que van desde el bienestar laboral y la formación de los colaboradores, hasta la selección y el reclutamiento pasando por el mejoramiento de la cultura en la organización ponen en evidencia la versatilidad, creatividad y la necesidad de un buen clima laboral y trabajo en equipo para que un departamento de talento humano funcione y cumpla con las exigencias que el entorno plantea.

Cada jornada laboral y la productividad de la misma está permeada de una multiplicidad de factores que van desde el momento del mes en que se encuentre el equipo, las situaciones personales que vive cada integrante y la forma en la que el equipo se relaciona entre sí, esta experiencia me ha brindado experiencias invaluable a nivel profesional y personal. Cómo nos relacionamos con nuestro equipo de trabajo y la calidad de relaciones que se establezcan ayudarán a generar un ambiente propicio para desarrollar la creatividad y habilidades propias y diferentes que cada individuo puede aportar.

En los procesos de selección abordados, las entrevistas realizadas, los informes contruídos, las llamadas de retiro, verificaciones de referencia, planificación de fechas especiales y gestión de regalos para los colaboradores ayudaron a desarrollar e incluso descubrir habilidades necesarias para mi posterior desempeño laboral y personal. Logré evidenciar las teorías vistas durante el pregrado y profundizar en ellas. Haber formado parte



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

de este equipo me brindó aprendizaje en diversos aspectos generando en mi satisfacción, compromiso y cariño con la labor que realicé, la empresa y mis compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer una mejor coordinación entre las diferentes áreas para que las propuestas de programas de bienestar que se generan tengan un desarrollo más ágil logrando su objetivo. Es importante ser precisos en las razones por las cuales algunos cargos tienen mayor rotación que otros, para el futuro pasante sería importante investigar qué alternativas a la remuneración económica se pueden ofrecer a asesores de óptica y optómetras para consolidar su cultura organizacional, mejorando la relación empleado-empresa.

Si bien ya se está realizando la gestión, es importante que se culmine la creación de la plataforma virtual que permitirá realizar la inducción a los nuevos colaboradores de manera sistematizada y organizada sin interrumpir con las labores diarias de las diferentes áreas de la empresa. Además de ser un medio que el colaborador puede visitar cada vez que lo necesite para recordar información que muchas veces con el pasar del tiempo se va olvidando.

REFERENCIAS

- Alles, M. A (2007) Selección por competencias. Ediciones Granica S.A. Argentina.
- Alles, M. A (2004) Elija al mejor, cómo entrevistar por competencias. Ediciones Granica S.A. Argentina.
- Alles, M. A (2004) Diccionario de comportamiento, Gestión por competencias. Ediciones Granica S.A. Argentina.
- Ansorena Cao, A. (1996) 15 pasos para la selección de personal con éxito. Paidós Empresa: Barcelona.
- Arthur, D. (1986) Selección efectiva de personal, reclutamiento, entrevista, contratación y orientación de nuevos empleados. Editorial norma, Colombia
- Furnham, A. (2001) Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. Editorial Oxford UniversityPress. S.A México
- Levy- leboyer (1996) Gestión de las competencias En ediciones Gestión 2000. Barcelona editores.
- Mornell P. (2000) “Selecione ganadores” en ellos está el futuro de su empresa.Grupo editorial NORMA: Bogotá.
- Muchinsky, P. (1994) Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional. Editorial Desclée de Brouwer. S.A. España
- Renteria, P. E. & carvajal, B. (2006) Abordaje psicosocial de la diversidad y papel de formas organizativas en la estructuración de contextos organizacionales instituidos. Psicología desde el Caribe, ISSN 013-417X, N° 17, Julio. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n17/n17a08.pdf>
- Suarez, A. ¿Cómo optimizar los procesos de selección? Gestión Humana



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

<http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoMedios/Documentos%20PDF/14->

[como_optimizar_procesos_seleccio.p](#)