

**APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA COMPAÑÍA STF
GROUP SA, ZONA SANTANDERES**

**ERIKA JULIETH MORENO MENDOZA
Id. 000245846**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA
2018**



**APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA COMPAÑÍA STF
GROUP SA, ZONA SANTANDERES**

**ERIKA JULIETH MORENO MENDOZA
Id. 000245846**

**Trabajo de Grado en modalidad de Pasantía para optar el título de:
PSICÓLOGA**

**Supervisora
Ps. CAROLINA DIAZ ROMERO**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA
2018**



SECCIONAL BUCARAMANGA

Vigilada Mineducación

ERIKA JULIETH MORENO MENDOZA

AGRADECIMIENTO

Al comenzar este camino y pensar en el sueño de este día, no había sentimientos que lo pudieran explicar, en este momento a un paso ya de la meta y al pensar en todas las personas que estuvieron en este proceso solo me queda decir ... Gracias infinitas a mi familia, mi apoyo y mi sustento, a mi padre por su esfuerzo y su gran ejemplo, a mi madre con su amor incondicional y su apoyo, a mi pequeña hermana que es parte fundamental en mi vida y en mis días felices; Gracias infinitas a mi Amor que me ha apoyado, esperado e impulsado siempre a dar lo mejor, agradecimientos a mi gran Jefe que me ha enseñado el valor del detalle y la importancia de dar siempre lo mejor y finalmente gracias a Dios que me ha puesto y ha diseñado un plan perfecto en mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	9
2. Generalidades de la Empresa.....	10
3. Diagnóstico de la Empresa.....	11
4. Justificación.....	12
5. Objetivos.....	14
6. Marco Teórico.....	15
7. Metodología.....	18
8. Resultados.....	24
9. Discusión.....	30
10. Conclusiones y Recomendaciones.....	32
11. Lista de Referencias.....	34

Lista de Tablas

Tabla 1 Total de planta fija en STF GROUP SA

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama de Gestión Humana

Figura 2. Ingresos mes de Diciembre

Figura 3. Ingresos mes de Enero

Figura 4. Ingresos mes de Febrero

Figura 5. Ingresos mes de Marzo

Figura 6. Ingresos mes de Abril

Figura 7. Ingresos mes de Mayo

Figura 8. Ingresos mes de Junio

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA COMPAÑÍA STF GROUP SA, ZONA SANTANDERES

AUTOR(ES): Erika Julieth Moreno Mendoza

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Carolina Díaz Romero

RESUMEN

El presente trabajo busca dar a conocer el resultado del proceso de pasantía para optar por el título de Psicóloga en STF GROUP SA, en donde se apoyó directamente el área de reclutamiento y selección de personal, ya que al ser una empresa líder en el sector textil, manejando 14 tiendas y 1 córner en la zona Santander, requiere de un apoyo para brindar efectividad y agilidad en los procesos, en busca de mejorar los indicadores de gestión y disminuir los índices de rotación. En este sentido, por cada vacante establecida se seguía un plan estandarizado, desde el proceso de reclutamiento, pasando luego por entrevista y Asesment center, presentando pruebas psicotécnicas y pruebas médicas, poligrafías en caso de perfiles de alto riesgo y finalmente terminando el proceso en la inducción corporativa y firma de contrato, para lograr conservar el personal más óptimo y acorde al cargo, con alto sentido de pertenencia en la organización y buen desempeño en sus funciones. En efecto, es así como se debe comprender el vínculo causal existente entre la gestión del talento humano y los resultados de la organización, en donde cada ente juega un papel fundamental el éxito que se quiere lograr.

PALABRAS CLAVE:

Reclutamiento, Selección de personal, Talento humano, STF Group

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT TO THE PROCESS OF PERSONNEL SELECTION IN THE STF GROUP SA, SANTANDER COMPANY

AUTHOR(S): Erika Julieth Moreno Mendoza

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Carolina Díaz Romero

ABSTRACT

The present work to seek to announce the result of the process of internship to choose for the title of Psychologist in STF GROUP SA, where there rested directly the area of recruitment and selection of personnel, since to the being a leading company in the textile sector, handling 14 shops and 1 corner in the zone Santander, needs of a support to offer efficiency and agility in the processes, in search of improving the indicators of management and diminishing the indexes of rotation. In this respect, for every established vacancy a standardized plan was following, from the process of recruitment, happening then for interview and Assesment center, presenting response tests and medical tests, polygraph test in case of profiles of high risk and finally finishing the process in the corporate induction and signing of the contract, to manage to preserve the most ideal and identical personnel to the post, with high place felt of belonging in the organization and good performance in his functions. In effect, it is as well as it is necessary to to understand the causal existing link between the management of the human talent and the results of the organization, where every entity plays a fundamental paper the success that wants to be achieved.

KEYWORDS:

Recruitment, Selection of personnel, Human talent, STF Group

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se brinda soporte que evidencia el proceso de Pasantía realizado en el primer semestre del 2018 en STF GROUP SA, empresa líder del sector textil y confección femenina en Latinoamérica, que ha logrado posicionarse como una compañía moderna líder en innovación, haciendo de sus marcas STUDIO F, ELA y TOP ONE, tres alternativas de moda que exaltan la belleza de la mujer latina. En los últimos años, STUDIO F consolidó su expansión en 9 países, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Panamá, Perú y Venezuela, con más de 283 tiendas propias y franquicias, expandiendo su presencia de igual forma en tiendas departamentales como Falabella en Colombia y Liverpool en México.

En Colombia cuenta con 96 tiendas STUDIO F, 103 tiendas ELA y 12 tiendas TOP ONE, brindando alrededor de 6500 puestos de trabajo directos e indirectos, siendo catalogada como una empresa de desarrollo para el país.

Su posicionamiento tan importante ha llevado a que cada uno de los procesos estén estandarizados, incluyendo el proceso de reclutamiento y selección de personal y se manejen de la misma manera en las diferentes zonas, teniendo como centro de operaciones las principales oficinas ubicadas en la ciudad de Cali y Bogotá, y desplegando esa información a las Coordinadoras de cada Zona del país.

De esta manera es como este informe da a conocer el apoyo realizado desde Gestión Humana de la Zona Santander, al proceso de selección de personal desde el reclutamiento hasta la inducción tanto de auxiliares, asesores, cajeros, jefes de bodega y jefes de tienda.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

STUDIO F nació en Cali Valle del Cauca, en el año de 1971 como la marca Faride Fashion, en honor a su precursora, en 1994 cambio de nombre a Studio F y ha sido conocida por ser la marca colombiana que aplica las últimas tendencias de la moda en prendas de vestir pensadas especialmente en la silueta de la mujer latina sofisticada y con estilo.

Pese a su gran acogida y aunque gozaba de la simpatía de las mujeres Studio F, marca insignia, no estaba llegando al mercado masivo por sus altos precios, impidiendo la maximización de las ventas.

Con el fin de solucionar esta situación y poder llegar a otros consumidores más sensibles al precio, nació ELA en el 2002, una marca que adopto el rol de marca Flanker para así poder penetrar el mercado a precios más competitivos y con un estilo similar al de Studio F. De esta manera estas dos marcas se convirtieron en complementarias y por esta razón de cambia el nombre de registro y Studio F pasa a ser llamado STF GROUP SA.

MISIÓN

Resaltar la belleza de la mujer, brindando la mejor alternativa de moda y generando una experiencia de compra única, con productos innovadores que la hagan sentirse bien.

VISIÓN

Consolidar a Studio F como una compañía global, líder en el mercado de la moda femenina en Latinoamérica, enfocada en cautivar a sus clientes con sus productos innovadores de alta calidad y diseño, fundamentada en el bienestar y compromiso de su capital.

DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

El proceso de pasantía realizado en STF GROUP, permitió conocer los procesos que se manejan dentro de la compañía y entender su funcionamiento.

Dentro del organización empresarial se manejan diversas directrices en el área de Gestión Humana, teniendo siempre en cuenta el organigrama



Figura 1. Organigrama de Gestión Humana

Así mismo resulta productivo entender la empresa a través de una matriz FODA descrita a continuación:

F: Dentro del proceso es importante resaltar la organización en las funciones de cada zona y departamento, lo cual facilita el tránsito de información y el oportuno proceso de las dificultades.

O: Mejorar el proceso de selección le brinda a las empresas grandes beneficios, por tal motivo considero importante el utilizar cabalmente el recurso humano bueno que ya se tiene para ocupar cargos que le den al colaborador la oportunidad de ascender, motivándose dentro de la compañía y dando un mejor resultado.

D: El no contar con una herramienta estandarizada de entrevista de selección permea el que en cada proceso se puedan olvidar datos imprescindibles para continuar con la selección.

A: El proyecto buscó mejorar y optimizar los recursos dentro de la selección, haciendo mejores filtros y teniendo en cuenta las capacidades y aptitudes del personal a contratar.

JUSTIFICACIÓN

STF GROUP SA. Nació de la mano de la Empresaria Faride Azzi, en un salón de costura de la ciudad de Cali, en sus inicios ella solo contaba con una mente creativa de donde surgían todo tipo de diseños y la ayuda de dos modistas, a medida que paso el tiempo su marca fue evolucionando y de la mano de uno de sus hijos tomó en 1994 el nombre de STUDIO F, desde esa fecha a la actualidad ha sido notable el gran desarrollo y expansión que ha tenido la empresa logrando presencia en las ciudades más representativas de Colombia y expandiéndose en varios países latinoamericanos.

Los retos que han surgido a partir de la expansión han sido múltiples y entre ellos se encuentra él de lograr coordinar cada uno de los procesos organizacionales, como lo es el reclutamiento y la selección de personal, ya que contiene el activo más valioso de cualquier empresa; El talento Humano, el cual contribuye positivamente en la mejora de los resultados organizativos y de competitividad.

Por lo tanto, las empresas deben innovar y entender lo preciado que es el personal y empezar a ver como Aguilar (2014) a las vacantes de forma estratégica, importante y trascendente para el desarrollo y progreso de la organización; puesto que si el “elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se estancará” (Prieto, 2013).

Por consiguiente, para realizar un proceso de selección eficiente es necesario que la organización cuente con personal preparado y acorde a asumir la responsabilidad que la selección implica, como lo es un Pasante de Psicología, con las bases que permite adquirir la academia y el entusiasmo para obtener una experiencia laboral enriquecedora.

Lo cual permite un beneficio bidireccional en donde la empresa adquiere talento humano con conocimientos frescos, capaz de observar la organización de manera clara e imparcial, brindando e identificando puntos de mejora; y el pasante pone en práctica sus competencias, se acerca de forma real al mundo laboral y adquiere experiencia en el manejo de procesos. En efecto este proceso resulta útil y necesario para el desarrollo de ambas partes.

OBJETIVOS

Objetivo General

Apoyar el proceso de selección de personal en la compañía STF GROUP SA, Zona Santanderes, evaluando el personal adecuado para cada cargo dentro de los parámetros organizacionales.

Objetivos Específicos

- Identificar los perfiles adecuados teniendo en cuenta los filtros organizacionales (experiencia, exámenes médicos, pruebas psicotécnicas) para llevar a cabo un buen proceso de reclutamiento
- Verificar el cumplimiento en los lineamientos de contratación de cada candidato en STF GROUP SA
- Brindar al personal contratado una adecuada inducción de sus laborales corporativas, favoreciendo el apropiamiento de la cultura organizacional

MARCO TEÓRICO

Los seres humanos han nacido para conformar grupos, familias y/o organizaciones que les permitan alcanzar objetivos en común, que no podría obtener mediante el esfuerzo individual, desde el inicio de la historia ha sido así, pero durante el desarrollo de este trabajo veremos más a fondo la definición de organización. Según Maldonado, Paipilla, Torres y Urquijo (s.f), toda organización es como un sistema de actividades conscientemente coordinadas, en donde cada uno de sus miembros debe encajar de acuerdo a los parámetros que inicialmente son establecidos, siguiendo metas y objetivos claros, haciendo resaltar de esta manera, la importancia primordial del trabajo en equipo y el conocimiento del rol y la función que cada miembro cumple según lo establecido. Así es que se hace necesario el conocer la buena implementación y tener claridad en los parámetros de Reclutamiento y Selección (R&S), así como en sus tres básicas categorías o actores; Empleadores, Candidatos y Profesionales que intervienen en el proceso (Castañeda, López & Prieto, 2011). De este modo, es como el R&S se considera básicamente como un proceso de toma de decisiones orientado principalmente a incorporar adecuadamente el personal acorde a cada perfil, resolviendo las necesidades específicas de la empresa, en donde cada uno de los actores obtenga un beneficio.

Por lo tanto, Chiavenato (2000) establece como se hace fundamental el desarrollar un buen proceso de selección dentro de una organización, entendiendo que no es un fin en sí mismo, sino un medio para que la organización logre sus objetivos, y se vean beneficios en todas las partes involucradas; Así que sigue siendo fundamental comprender que el proceso de selección de personal de cada organización, procura prever las probabilidades de éxito o fracaso de una persona en determinado cargo, llevando a captar el objetivo del

departamento de Gestión Humana, en cuanto a conseguir y mantener un alto rendimiento y compromiso en pro de sus trabajadores y su bienestar dentro de la organización (Espriella, 2016). Para lo cual se debe comprender que cada organización es libre de mantener y crear su propio sistema de contratación. Chiavenato (2000) sugiere el establecer fases claramente definidas, en donde:

Primero se realice la detección y análisis de las necesidades de selección (Requerimiento); Segundo se defina el perfil, realizando una descripción y análisis de la posición a cubrir; Tercero se defina el método de reclutamiento; Cuarto se logró concertar las entrevistas; Quinto se revisen las entrevistas y analicen las técnicas de selección; Sexto se presenten los informes; y finalmente se concluye con una entrevista.

Pero en definitiva es cada organización la que moldea su propio sistema de reclutamiento de acuerdo a sus necesidades, en cuanto al cargo y las cualidades de los candidatos, Siendo de esta manera, como Revelo (2016) comprende que la selección de personal es una comparación clara entre las cualidades del candidato, con las exigencias que se requieren, lo cual lleva a escoger el que más afinidad tenga, manteniendo así la eficiencia, eficacia y el desempeño laboral de la organización.

Por otro lado, es de vital importancia comprender el rol fundamental del psicólogo organizacional durante el proceso de selección, ya que éste debe conocer las características de la vacante actual de la empresa como lo son; la descripción, la formación académica, la experiencia laboral requerida, las competencias expuestas; para comprobar así hasta qué punto los aspirantes reúnen lo necesario para lograr un buen desempeño en el puesto de

trabajo (Salgado & Moscoso, 2008) y hacer del proceso de selección una experiencia efectiva que logre satisfacer al empleado y al empleador.

Para lo cual los psicólogos encargados de R&S deben regirse con parámetros estipulados, definidos claramente por Castañeda, López y Prieto (2011) con el objetivo de aportarles rigor metodológico y calidad a cada proceso expuestos de la siguiente manera:

1. Brindar garantía de calidad en cada uno de los procesos del contexto laboral
2. Contribuir a cubrir las necesidades sociales de empleo y bienestar del personal
3. Promover el buen desempeño del trabajador, proporcionando facilidad y agilidad a las necesidades presentes
4. Mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa, obteniendo mejoras en resultados y procesos.

De esta manera, se lograría que cada actor dentro del proceso obtenga un beneficio y conozca sus responsabilidades claramente.

Igualmente, cabe resaltar el pensamiento de Naranjo (2012) al exponer lo necesarias que resultan las técnicas de divulgación para lograr seleccionar a candidatos que por lo menos cumplan con los requisitos mínimos que el perfil exige. Por lo cual la selección se caracteriza por ser un conjunto de procedimientos técnicos los cuales permiten rastrear e identificar las características personales de cada candidato a través de muestras de su comportamiento (Chiavenato, 2002). Teniendo notoria relevancia para toda organización el área de Gestión Humana.

Por esta razón es de suma importancia ahondar en los conceptos de la selección por competencias, que en términos generales buscar obtener el trabajador más competente para la vacante establecida, garantizando el alto desempeño y la eficiencia en las funciones, para

qué tanto empleador como empleado ganen, empleador gana un trabajador duradero con el conocimiento y la competencia requeridos para el cargo y el empleado gana un trabajo estable donde pueda desarrollar a cabalidad sus aptitudes y conocimientos, brindándole crecimiento personal (López, 2010). En donde también se debe tener en cuenta los factores psicosociales laborales que puedan ser de riesgo para el trabajador (Gómez, Perilla, Hermosa, 2015), completando así una evaluación completa del perfil requerido para el cargo.

METODOLOGÍA

Participantes

STF GROUP SA, es una reconocida empresa del sector Retail, líder en moda femenina, la cual mantiene 15 tiendas y 1 Córner en la Zona de Santanderes (Bucaramanga, Barrancabermeja y Cúcuta), La planta fija de personal manejada corresponde a tener 72 colaboradores en Studio F; 59 en ELA; para una planta fija total de 131 colaboradores tal como se evidencia (Tabla 1).

Los cargos que fueron apoyados durante la pasantía correspondían principalmente a:

- Auxiliares de ventas
- Asesores
- Supernumerario
- Encargado de caja
- Jefe de tienda

Tabla 1 Total de planta fija en STF GROUP SA

PARTICIPANTES ZONA SANTANDER		
	SF	ELA
BUCARAMANGA	48	34
BARRANCA	7	0
CUCUTA	17	25
PLANTA TOTAL		131

Instrumentos

Formato de actualización de hoja de vida: Esta herramienta institucional posibilita a la compañía conocer todos los aspectos relevantes de los postulantes a la vacante actual, en donde resaltan datos referentes a sus experiencias de trabajo pasadas, información personal y familiar, Seguridad (EPS, FPS) y tallaje para futura entrega de dotación, logrando filtrar aspectos a indagar en la posterior entrevista y permitiendo destacar los candidatos más afines con el perfil requerido.

Formato de Assessment Center: Este proceso permite predecir las conductas de los candidatos en situaciones concretas y con casos específicos, que evidencia el conocimiento y desempeño futuro frente a dificultades, adicionalmente la organización ha parametrizado diferentes tipos de Assessment Center, realizados solo para la persona encargada de Caja y Tienda.

Fuentes de Reclutamiento: Se cuenta con el apoyo de diversas plataformas utilizadas para captar y filtrar a los candidatos acordes con el perfil, como lo son Computrabajo, El empleo, Magneto y se cuenta con el apoyo de bolsas de empleo y plataformas universitarias, cada una fundamental para esta fase.

Procedimiento

La fase de reclutamiento y selección de personal hacen parte de un mismo proceso en una organización y cumplen un fin común, que es el de tener claro a quién se está evaluando, para qué se lo está haciendo y quién está a cargo de ese trabajo, además de conocer las peculiaridades del puesto y de la organización en la que se desempeñará el empleado.

Por lo tanto, el proceso de Selección empieza desde el momento de obtener los currículos, hasta el proceso de la contratación, desarrollando de la siguiente manera en STF GROUP SA:

FASE 1: PROCESO DE RECLUTAMIENTO

1. **Puesto Vacante:** Se debe tener en cuenta que esta fase del proceso empieza principalmente con un puesto que no es ocupado por nadie y por lo cual surge una necesidad
2. **Publicación:** La oferta laboral debe ser ofrecida por las distintas plataformas de empleo para dar a conocer la existencia de éste. STF GROUP cuenta con distintas plataformas en las cuales se apoya para realizar el proceso de selección entre las cuales se resalta Computrabajo, Magento y Empleo seguro, así mismo cuenta con promociones internas que dependen del desempeño del trabajador.
3. **Análisis de postulantes:** Discriminación de hojas de vidas y estudio del número de postulantes con sus perfiles y competencias para que sean compatibles a la vacante

disponible. Dentro de las exigencias para ser contratado se encuentra el ser mayor de edad y ser bachiller.

FASE 2: PROCESO SELECCIÓN

1. **Contacto con los candidatos preseleccionados:** Se contacta a los candidatos, se les realiza una pequeña entrevista telefónica para evaluar sus intereses, sus fortalezas, su interés real en la vacante y citarlos a evaluación.
2. **Clínica de ventas, Asesment center:** Las vacantes comerciales deben realizar una prueba grupal, la cual constituye un paso importante en el proceso de selección puesto que se miden sus capacidades en cuanto a Fluidez verbal, buen discurso comercial, simpatía y se miden sus capacidades de venta al presentar artículos comunes los cuales deben ser ofrecidos de manera creativa por las postulantes.
3. **Aplicación de pruebas:** Dependiendo del cargo y área, se aplicarán distintas pruebas, con el fin de evaluar las competencias de los candidatos y demostrar la idoneidad de estos para el cargo entre las que se encuentran Sistema CCV, Escala ERI/ ITPC y si es necesario, se realiza una entrevista para confirmar los elementos que se requieran en cuanto a la experiencia del postulante y el desempeño del cargo.

Sistema Coeficiente de Competencias para Vendedores: El CCV fue diseñado para identificar aquellos vendedores que sobresalen del promedio, es decir, son aquellas personas que disfrutan el proceso de la venta y son altamente efectivos en el cierre de estas; La evaluación está compuesta por 92 preguntas, cuya respuesta tarda

aproximadamente 15 minutos y permite central la atención en los candidatos que realmente manejan el perfil necesario.

ESCALA ERI/ ITPC: Este sistema está compuesto por 7 test laborales cuyo objetivo es ayudarle a las compañías a reducir comportamientos laborales improductivos, altamente perjudiciales para la rentabilidad del negocio, entre sus escalas se encuentra; Escala H – Honestidad; Escala F – Productividad; Escala Q – Compromiso a largo plazo con el trabajo; Escala S – Desempeño seguro de accidentes laborales; Escala A – Responsabilidad; Escala C - Servicio al cliente, Cortesía; Escala E – Madurez Emocional.

Cada una de estas escalas permite el reducir el riesgo de conductas improductivas de futuros colaboradores

4. **Entrevista con Gestión Humana:** Los candidatos evaluados y seleccionados de acuerdo a su desempeño en las pruebas psicotécnicas y la clínica de ventas serán llamados a entrevista para corroborar la información determinada e indagar aspectos personales.
5. **Estudios de seguridad:** STF GROUP cuenta con el apoyo de 2 plataformas principales para realizar estudios de seguridad a los postulantes a determinados cargos
 - Central truth: Plataforma que brinda estudios de seguridad y verificación de antecedentes mediante la visita a varias páginas entre las cuales se resalta

Contraloría, procuraduría, policía entre otras. Asimismo ofrece el servicio de Poligrafías realizado cuando el perfil lo requiere (cajeros y supernumerarios)

- Alto: Plataforma de verificación de antecedentes por hurto

6. **Selección de los candidatos entrevistados:** De acuerdo al desempeño y al resultado de los filtros explicados con anterioridad se conforma un grupo de candidatos en función de los intereses y requerimientos de la organización para pasar a la siguiente fase dentro del proceso.
7. **Exámenes de Ingreso:** Los candidatos seleccionados deberán realizar un examen médico de laboratorio, que busca conocer la condición física del trabajador al ingresar al puesto de trabajo y comparar resultados al momento de culminar el contrato.
8. **Apertura de cuenta:** Simultáneamente a la realización de exámenes, se le indica al postulante que debe realizar apertura de cuenta en Bancolombia.

FASE 3: PROCESO DE CONTRATACIÓN

1. **Selección del candidato:** Teniendo en cuenta los resultados de entrevistas, pruebas y exámenes se tomará la decisión en cuanto a contratación, enviando la documentación a Cali para la posterior realización del contrato.
2. **Contratación:** Se realiza la firma del contrato de trabajo, verificando que las partes estén de acuerdo con las condiciones de trabajo en concordancia al horario, salario y responsabilidades que va a desempeñar.

3. **Activación del proceso de ingreso:** Se incluye administrativamente dentro del sistema al candidato seleccionado, igualmente se realiza la afiliación a la caja de compensación Comfenalco en Bucaramanga y Barrancabermeja y Comfanorte en la ciudad de Cúcuta.

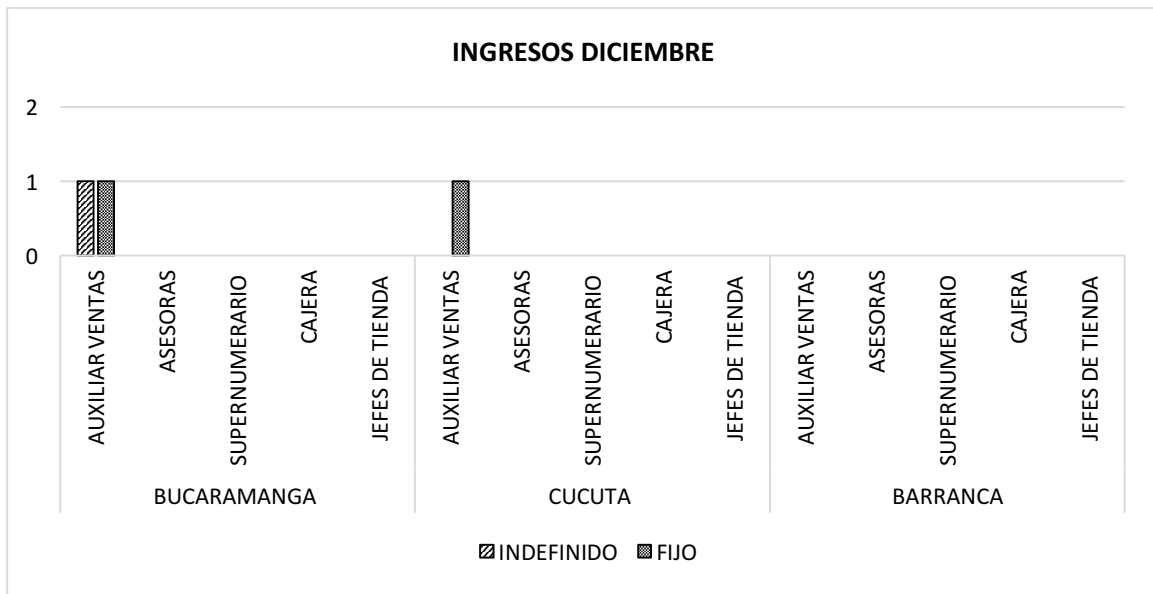
RESULTADOS

Durante el desarrollo de la pasantía, se orientó la propuesta a apoyar las diferentes fases del proceso de selección en STF GROUP, como lo es la Fase de reclutamiento y captación de personal, el proceso de entrevistas de cargos operativos (Auxiliares de ventas, asesores y supernumerarios) y la fase final de verificación de todos los requisitos para completar el paquete de contratación.

Durante los meses de diciembre 2017 ha junio 2018 se han contratado 34 colaboradores, ha término indefinido y 55 para vacantes a término fijo para las cuales se han revisado alrededor de 536 perfiles y se han realizado 267 procesos de entrevistas individuales y grupales. Descrito a continuación:

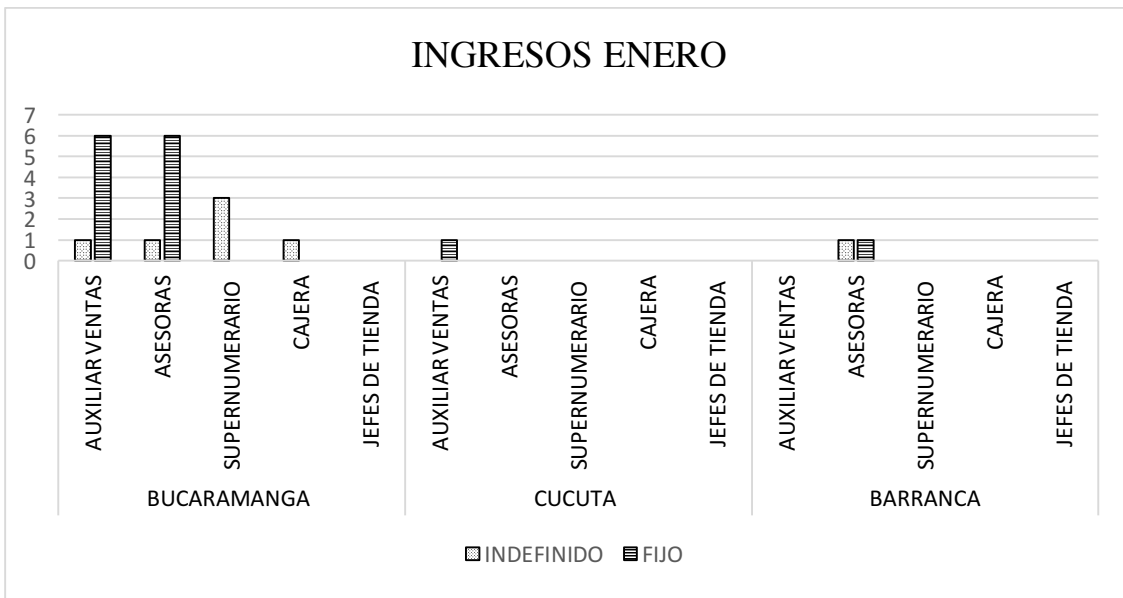
Ingresos mes de Diciembre: Se apoyó el ingreso de 3 auxiliares de ventas, 2 contratados a término fijo y 1 contratada a término indefinido, para lo cual se revisaron alrededor de 12 perfiles y se realizaron alrededor de 9 entrevistas, para lograr filtrar el personal más acorde con el perfil, la vacante apoyada de la ciudad de Cúcuta fue revisada por la Plataforma Magneto, líder en realización de Entrevistas virtuales. (Figura 2)

Figura 2. Ingresos del mes de diciembre



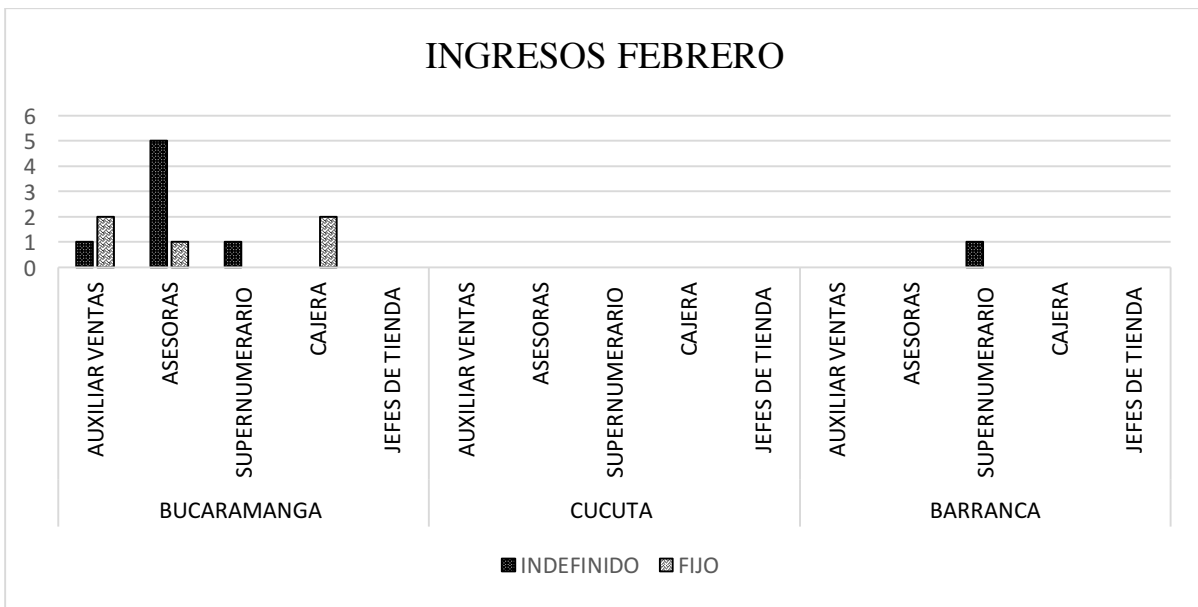
Ingresos del mes de Enero: Durante el mes de enero se apoyó el ingreso de 21 colaboradores a la planta de la empresa, de los cuales 7 eran a término indefinido y 14 a término fijo; los cargos apoyados fue el de Auxiliar de ventas con 8 ingresos, Asesoras con 9 ingresos, supernumerario con 3 ingresos y encargado de caja con 1 ingreso (Figura 3). Para lo cual fue necesaria la revisión de alrededor de 84 hojas de vida, realizando aproximadamente 63 procesos de entrevista grupal, que permitieran determinar los perfiles adecuados para cubrir cada vacante.

Figura 3. Ingresos del mes de enero



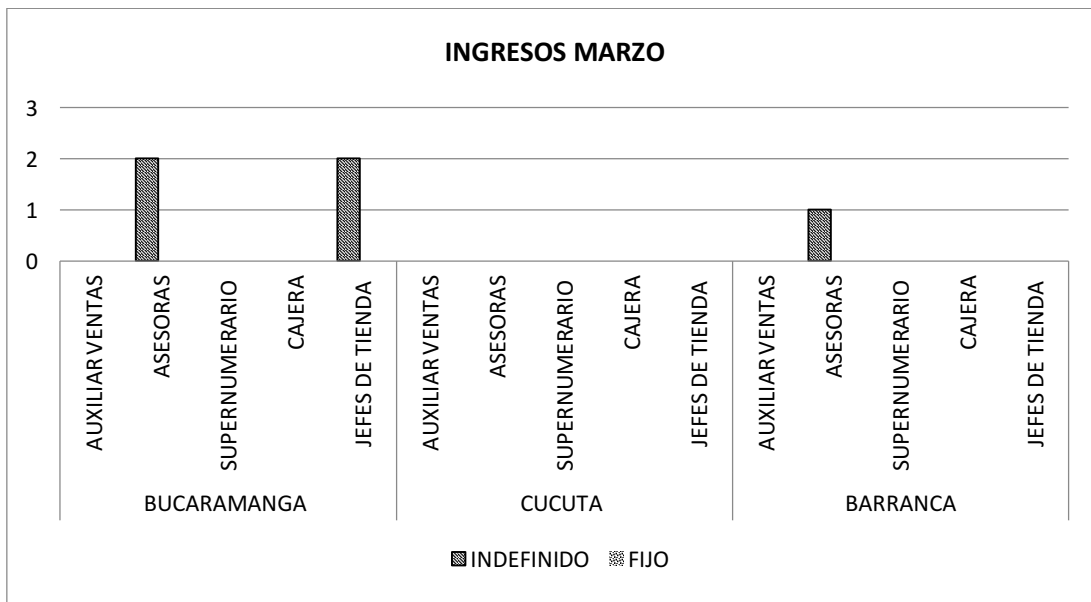
Ingresos del mes de Febrero: En este mes se logró el ingreso a la planta de 13 colaboradores, cubriendo los perfiles de Auxiliar, asesor, cajera y supernumerario, de los cuales 8 pertenecían a vacantes a término indefinido y 5 a vacantes a término fijo (figura 4.)

Figura 4. Ingresos del mes de Febrero



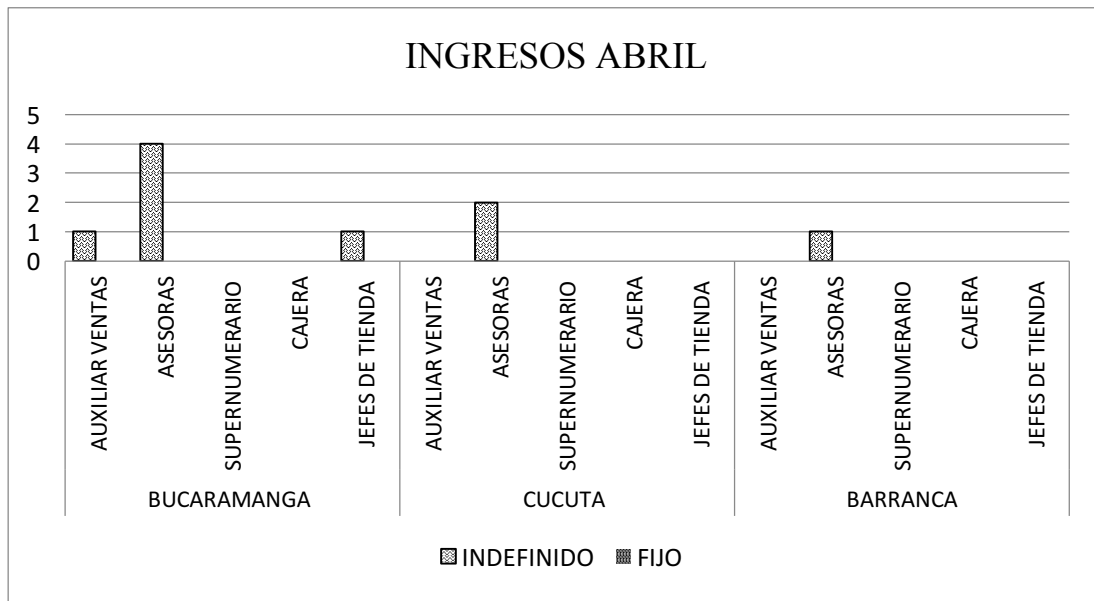
Ingresos del mes de Marzo: En el mes de marzo se contrataron 5 colaboradores de planta indefinida de los cuales fueron 3 asesores; 2 de Bucaramanga y 1 de barranca, y se hicieron los ingresos de 2 jefes de tienda en la ciudad de Bucaramanga (figura 5.)

Figura 5. Ingresos del mes de Marzo.



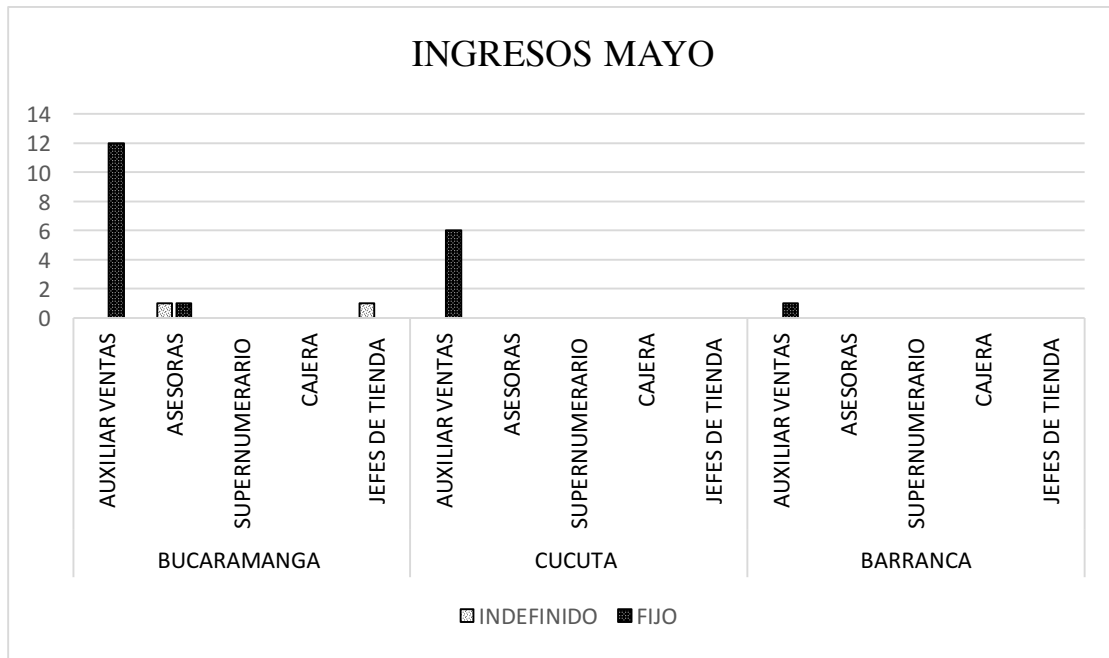
Ingresos del mes de Abril: Durante el periodo del mes de abril se apoyó el ingreso de 9 colaboradores a término indefinido de los cuales 6 fueron pertenecientes a la zona de Bucaramanga, 4 asesoras, 1 auxiliar y 1 jefe de tienda; en la ciudad de Cúcuta se apoyó el ingreso de 2 asesoras y en Barrancabermeja se ingresó 1 asesora (Figura 6)

Figura 6. Ingresos del mes de abril



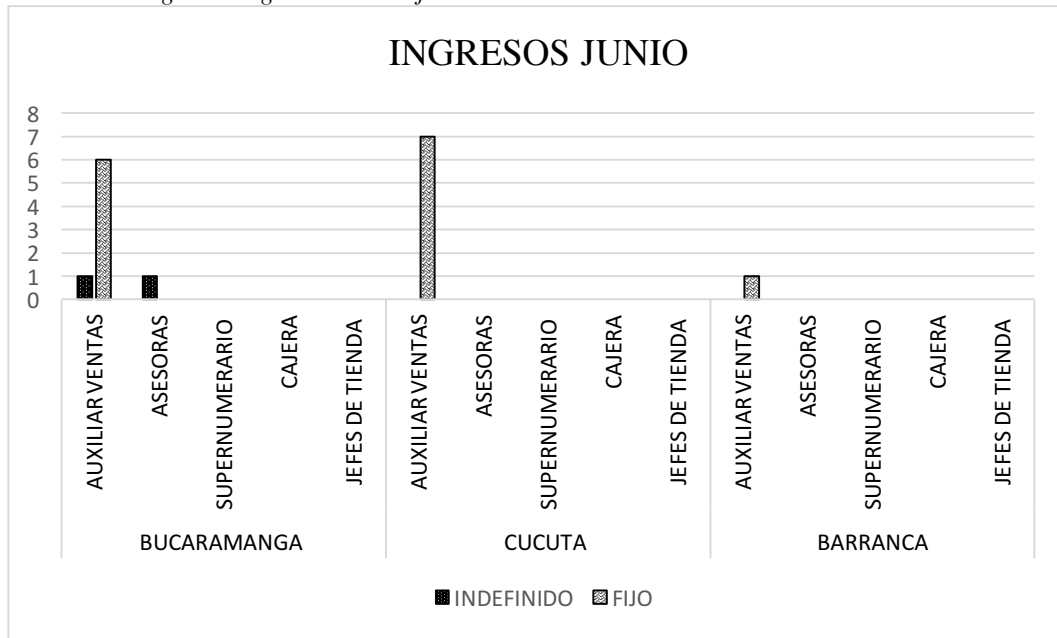
Ingresos del mes de Mayo: En el mes de mayo, se apoyó el ingreso de 2 colaboradoras de planta indefinida; 1 jefe de tienda, 1 asesor tiempo completo, adicionalmente se presentó la temporada de madres, por lo cual se tuvo que contratar personal auxiliar para las 3 ciudades sumando en total 20 colaboradoras, las cuales apoyaron desde 11 hasta el 14 de mayo, proceso descrito en la figura 7

Figura 7. Ingresos mes de mayo



Ingresos del mes de junio: Este mes se caracteriza por presentarse la temporada de promociones en mitad de año, para lo cual fueron aprobadas 14 auxiliares de ventas, 6 en Bucaramanga, 1 en barranca y 7 en Cúcuta, adicionalmente se apoyó el ingreso de una asesora y una auxiliar a término indefinido, tal como se representa en la Figura 8.

Figura 8 Ingresos mes de junio



DISCUSIÓN

Durante el proceso de pasantía en STF GROUP, y por medio de este informe se evidencia el trabajo realizado en la compañía, que tuvo como base y objetivo general el de ser un apoyo para el área de Gestión humana en cada uno de los procesos realizados, enfocando el proyecto al área de Reclutamiento y Selección.

Partiendo de lo anterior, es fundamental tener en cuenta los lineamientos con que se maneja Gestión Humana en Bucaramanga, ya que cada uno de los procesos o decisiones tomadas se realizan desde la cuna madre de la organización, ubicada en la ciudad de Cali, lo que permite que cada uno de los procesos se realicen de forma estandarizada y segura, con el fin de obtener el mejor talento humano.

Por lo tanto, son determinados los filtros por los que debe pasar un candidato antes de hacer parte de la compañía, entre los primeros se encuentra el filtro de Reclutamiento, y así como Cuesta (2010) menciona, una empresa debe saber dónde buscar para maximizar los candidatos y minimizar recursos en la búsqueda; por lo tanto en STF GROUP se manejan

diversas plataformas de empleo y un banco de hojas de vida tienda a tienda que permite citar a los candidatos más óptimos, aun así en referencia con las bolsas de empleo se llega a tener una gran cantidad de candidatos con poca o nula afinidad al perfil requerido, lo cual entorpece el proceso descrito, llegando a tener hasta 150 postulantes de los cuales 20 son seleccionados, lo cual resulta más desfavorable cuando el perfil requerido es más complejo, como lo es, el de Jefe de Tienda; perfil que durante la pasantía se presentaron 3 vacantes, para las cuales se observaron en entrevista alrededor de 48 postulantes y se realizaron todo tipo de estrategias de reclutamiento incluido el Street marketing, lo cual refleja la falencia y puntos de mejora de esta parte del proceso.

Adicionalmente, tal como lo manifiesta Lotito (2015) es fundamental utilizar test psicológicos en el proceso de selección para así reducir la probabilidad de contratar personal poco favorable, por lo cual el siguiente filtro constituye en observar un buen desempeño en las pruebas psicotécnicas, donde se evidencian tanto características de personalidad como actitudes comerciales correspondientes al cargo solicitado; aunque la naturaleza de su presentación puede traer riesgos a la organización, por lo tanto su utilización “requiere de una planificación y direccionamiento que les permitan su inclusión en los diversos procesos administrativos de forma adecuada” (Riascos, 2011, p. 145), es así como en STF GROUP se tienen en cuenta los resultados y se utilizan pruebas con altos índices de confiabilidad que permitan mayor control del proceso, adicionalmente los resultados son contrastados con el desempeño durante la entrevista y la clínica de ventas.

Otro aspecto importante durante el ciclo de selección, y con lo cual se logra determinar si el candidato cumple con el perfil según lo indicado por Revelo (2016) está orientado hacia los estudios de seguridad y verificación de antecedentes lo cual permite que las organizaciones

no solo evalúen competencias técnicas, académicas y psicológicas, si no de que realmente conozcan a la persona que están por contratar (El tiempo, 2012), acorde al postulado mencionado anteriormente por Chiavenato en comprender la importancia de rastrear e identificar todo lo más posible del futuro empleado.

Finalmente, todo lo realizado durante el R&S es en busca del beneficio de las dos partes involucradas, empleado y empleador, para lograr mejores resultados en la compañía y avanzar a las metas organizacionales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El trabajo de pasantía en el área organizacional, permite al estudiante en práctica vislumbrar lo que será la vida profesional; así mismo al otorgar responsabilidades importantes dentro de los procesos manejados, se abre la posibilidad de comprender las falencias y permitir acciones de mejora en los procesos de la organización y en los conocimientos y capacidades del pasante, comprendiendo el cambio constante del mercado y del entorno.

Un punto a resaltar consta en que se evidencio un bajo índice de rotación en cuanto a los perfiles a término indefinido, en el mes de enero se cubrieron 7 vacantes, en el mes de febrero 8, en marzo se cubrieron 5 vacantes, en abril hubo el número más alto con 9 vacantes, pero se ha de tener en cuenta que ese mes fue de cambios significativos en las plantas, y 5 de esas vacantes correspondían al cubrimiento de nuevas plantas aprobadas; siendo de esta manera como se sigue evidenciando en el mes de mayo y junio una reducción significativa con solo el cubrimiento de 2 vacantes, lo cual demuestra en gran medida el buen trabajo en los procesos de selección que se han manejado.

De esta manera, es como se debe entender la selección, un proceso constante, cíclico y muy humano, en donde las necesidades de la organización deben cubrirse con personal al cual le convengan las condiciones laborales que la empresa ofrece, para lo cual es de suma importancia manejar y trabajar en buenas entrevistas por competencias que permitan brindar eficiencia en cuanto a la predicción del desempeño laboral del futuro colaborador y así mismo determinar si las necesidades, motivación, conocimiento y aptitudes del colaborador encajan con las de la empresa.

Así mismo en pro de la mejora organizacional se recomienda seguir trabajando en el banco de hojas de vida actualmente manejado, manteniendo un stock por carpetas, cargos y fechas, al que se pueda recurrir al momento de aprobarse una nueva vacante lo que reduciría tiempos en el proceso de reclutamiento, selección y contratación, y limitando el uso de las plataformas virtuales, ahorrando tiempo y dinero a la organización; Adicionalmente considero pertinente capacitar al personal de la tienda en el buen uso de las hojas de vida que se mantienen en cada tienda, permitiendo que por cada hoja de vida recibida ellos puedan hacer una recomendación del perfil de la persona que desea entregar su hoja de vida.

Finalmente, es de resaltar el buen trabajo realizado durante la pasantía y las oportunidades brindadas por STF GROUP SA.

REFERENCIAS

- Aguilar, J.C. (2014). Retos del rol estratégico en la gestión del talento humano caso en empresas de Cali, Colombia. *Mercados y Negocios*, 15(1), 1-20.
- Castañeda, M.G., López, G., y Prieto, J.M. (2011). Guía técnica de buenas prácticas de reclutamiento y selección de personal. Colegio oficial de psicólogos de Madrid. Recuperado de:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuenaspracticass.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- Consejos profesionales. (28 mayo de 2012). Estudios de seguridad: en pro de la verdad. *El tiempo*. Recuperado de <http://www.eempleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/estudios-de-seguridad-en-pro-de-la-verdad-4193>
- Espriella, A.N. (2016). Objetivos indispensables del departamento de Recursos Humanos. Recuperado de <http://blog.acsendo.com/4-objetivos-indispensables-departamento-recursos-humanos/>
- Gómez Ortiz, V., Perilla Toro, E., & Hermosa, A. M. (2015). Moderación de la relación entre tensión laboral y malestar de profesores universitarios: papel del conflicto y la facilitación entre el trabajo y la familia. *Revista Colombiana de Psicología*, 24(1), 185-201. doi:10.15446/rcp.v24n1.42081
- López, J.R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas*, 26, 129-152.
- Lotito, F. (2015). Test psicológicos y entrevistas: usos y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas. *Revista Academia & Negocios*, 1(2), 89-102.
- Maldonado, L.M., Paipilla, A.V., Torres, H.A., y Urquijo, M. (sin fecha). Gestión del talento humano, selección por competencias. Recuperado de https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/122320_1_VI_RTUAL/Objetos_de_Aprendizaje/Descargables/Descargable%20Informacion%20del%20programa.pdf
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación de personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla-Colombia. *Pensamiento y gestión*, (32), 83-114.
- Salgado, J y Moscoso, S (2008). Selección de personal en la empresa y las App: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 16-24. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1534.pdf>.

Revelo, A. (2016). Rediseño e implementación del proceso de selección de personal en Gestión humana de la Universidad Mariana. *Boletín Informativo CE*,3 (11), 14-28.