

Evaluación de perfiles de la prueba psicotécnica EROS – K en los procesos de reclutamiento y selección de personal de la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA
Regional Andina Norte

Marcela Lizeth Navarro Galvis
Id. 268106

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga
Escuela de Psicología
Bucaramanga
2019

Evaluación de perfiles de la prueba psicotécnica EROS – K en los procesos de reclutamiento y selección de personal de la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA
Regional Andina Norte

Marcela Lizeth Navarro Galvis
Id. 268106

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

Director del Proyecto
Diana Lyzeth Carreño Arango

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga
Escuela de Psicología
Bucaramanga
2019

Copyright © 2015 por Marcela Lizeth Navarro Galvis. Todos los derechos reservados.

Tabla de contenido

Introducción	9
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa	10
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa	11
Capítulo 3 Delimitación del Problema	13
Capítulo 4 Antecedentes	14
Capítulo 5 Justificación	16
Capítulo 6 Objetivos.....	17
Capítulo 7 Marco Teórico.....	18
Capítulo 8 Metodología	24
Capítulo 9 Resultados y Discusión.....	27
Capítulo 10 Conclusiones y Recomendaciones	35
Lista de Referencias	37
Anexos	40

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución ingresos por mes.	28
Tabla 2. Ajuste personalidad y perfiles de la prueba EROS-K.....	31
Tabla 3. Ajuste competencias en servicios prueba EROS-K.....	32
Tabla 4. Ajuste conocimientos en servicio EROS-K	32
Tabla 5. Ajuste habilidades cognitivas EROS-K.....	33
Tabla 6. Ajuste total al perfil y concepto general prueba EROS-K.....	33
Tabla 7. Descripción del procedimiento Fase 1.....	41

Lista de gráficas

Gráfica 1 Distribución de participantes en el proceso de selección externo.	27
Gráfica 2. Distribución por cargos de los ingresos de procesos externos	28
Gráfica 3 Distribución de participantes de procesos internos.....	29
Gráfica 4. Distribución por cargos de los ascensos.....	30

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	EVALUACIÓN DE PERFILES DE LA PRUEBA PSICOTÉCNICA EROS – K EN LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA COPSERVIR LTDA REGIONAL ANDINA NORTE
AUTOR(ES):	MARCELA LIZETH NAVARRO GALVIS
PROGRAMA:	Facultad de Psicología
DIRECTOR(A):	DIANA LYZETH CARREÑO ARANGO

RESUMEN

La presente investigación se basó en la gestión por competencias dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Copservir LTDA. Al respecto, Santos define la gestión por competencias como el establecimiento de criterios que permitan orientar la administración del personal con base en el ajuste de competencias que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales (Citado en Chávez, 2012). Dentro de esta gestión es necesario utilizar diferentes herramientas de evaluación como las pruebas de conocimiento, pruebas psicotécnicas y entrevistas; sin embargo, en este caso, se utilizó una de las pruebas psicotécnicas aplicadas para todos los cargos de la empresa, a excepción de los aprendices. La prueba EROS-K es una herramienta aplicada de forma virtual a través de la plataforma de Psigma Corporation, la cual evalúa competencias y conocimientos en servicio al cliente, personalidad y habilidades cognitivas. Por otro lado, esta prueba permitió registrar los resultados de las personas evaluadas, así mismo, correlacionar los perfiles interno, social y personal; y competencias en servicios de la prueba de las personas que ingresan a la empresa. Por último, se evidenció que no existen diferencias significativas entre los 3 perfiles evaluados y con un porcentaje de ajuste favorable correspondiente al 74%.

PALABRAS CLAVE:

Competitividad/productividad, Desarrollo organizacional, Gestión estratégica, Talento Humano, Selección competencias, Eros-K.

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

www.upbbga.edu.co/biblioteca/formatoi.php

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: EVALUATION OF PROFILES OF THE PSYCHOTECHNICAL TEST EROS - K IN THE RECRUITMENT AND SELECTION OF PERSONNEL OF THE MULTIACTIVE COOPERATIVE COPSERVIR LTDA ANDEAN NORTH REGIONAL.

AUTHOR(S): MARCELA LIZETH NAVARRO GALVIS

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: DIANA LYZETH CARREÑO ARANGO

ABSTRACT

The present investigation was based on the management by competences within the process of recruitment and selection of personnel of the company Copservir LTDA. In this regard, Santos defines management by competencies as the establishment of criteria to guide the administration of personnel based on the adjustment of competencies that contribute to the achievement of organizational objectives (Cited in Chavez, 2012). Within this management it is necessary to use different assessment tools such as knowledge tests, psychometric tests and interviews; however, in this case, one of the psychotechnical tests applied to all the positions of the company was used, with the exception of apprentices. The EROS-K test is a tool applied virtually through the platform of Psigma Corporation, which evaluates skills and knowledge in customer service, personality and cognitive skills. On the other hand, this test allowed registering the results of the people evaluated, as well as correlating the internal, social and personal profiles; and competencies in test services for people entering the company. Finally, it was evidenced that there are no significant differences between the 3 profiles evaluated and with a favorable adjustment percentage corresponding to 74%.

KEYWORDS:

Competitiveness/Productivity, Organizational Development, Strategic Management, Human Talent, Competency Selection, Eros-K.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

www.upbbga.edu.co/biblioteca/formatoi.php

Introducción

La investigación realizada desde el proyecto de evaluación de perfiles de la prueba psicotécnica EROS – K, hace énfasis en la de gestión estratégica del talento humano como base fundamental dentro de procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas actualmente. El cual, representa una ventaja en términos de competitividad, ya que el talento humano que se provee influye directamente en el rendimiento, y en el alcance de objetivos organizacionales; en consecuencia, invertir en procesos de selección, formación, compensación y evaluación resulta indispensable. (Majad, 2016)

A partir de esta gestión, se abarca la evaluación por competencias como herramienta dentro de los procesos de reclutamiento y selección dentro de la empresa; esta evaluación es definida por Santos (2001), citado por Chávez (2012), como el establecimiento de criterios de selección de personal con base en las competencias que contribuyen a la obtención y logro de los objetivos organizacionales.

Por ende, Copservir LTDA utiliza herramientas de evaluación por competencias, las cuales permiten delimitar de manera más precisa el ingreso de personal que se ajusta a los requerimientos de la empresa. Sin embargo, para mantener constante actualización, es necesario reevaluar todas las pruebas que se aplican en el proceso de selección, lo cual responde a una necesidad constante de proveer el mejor talento humano para la cooperativa.

En este sentido, el presente proyecto de investigación pretende apoyar a los procesos correspondientes al departamento de selección de la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA, brindar soporte al proceso a través de un análisis exhaustivo de la prueba psicotécnica EROS-K que contribuya al continuo mejoramiento y calidad del ingreso de personal.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

Copservir LTDA es una cooperativa multiactiva que comercializa productos y servicios bajo la marca comercial la rebaja droguerías y minimarkets. Actualmente cuenta con una red de puntos de venta ubicados estratégicamente en Colombia, los cuales superan el número de 800 puntos de venta a nivel Nacional, haciendo presencia en más de 170 municipios. También, Copservir se proyecta como una institución reconocida en el sector solidario, que propende por el bienestar y el desarrollo de sus asociados y familias, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la prestación de servicios integrales y comercialización de productos que generan beneficios a toda la comunidad. (Copservir, sf)

En este sentido, la cooperativa tiene como objetivo primordial, optimizar y potencializar su talento humano procurando siempre el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados –trabajadores y sus familias lográndolo a través de los diferentes programas de otorgamiento de beneficios, reconocimientos y contribuciones, es por esto, por la calidad, el esfuerzo y la dedicación de cada uno de sus asociados – trabajadores que Copservir se ha posicionado con gran éxito dentro del mercado farmacéutico. (Copservir, sf)

Misión

Mantener y generar relaciones comerciales con la comunidad a través de un servicio diferenciado e innovador, soportado en un modelo cooperativo sostenible que contribuye al bienestar de los asociados y sus familias.

Visión

Al 2020 seremos una excelente experiencia omnicanal para nuestros clientes y asociados

Capítulo 2

Diagnóstico de la Empresa

La cooperativa multiactiva Copservir LTDA, se encuentra en un proceso de análisis de las herramientas utilizadas en los procesos de reclutamiento y selección de personal, esto con el fin de proveer el mejor talento humano para las vacantes externas ofrecidas, y para optimizar y potencializar los trabajadores antiguos que participan de procesos de ascensos.

Las pruebas psicotécnicas son una de las herramientas utilizadas por la cooperativa en los procesos de selección, las cuales representan una ayuda eficaz en la evaluación de candidatos que se postulan a las vacantes ofrecidas por la empresa, ya que tal como menciona Weather (Citado en Naranjo, 2012) "dichas pruebas proporcionan muchas veces la información rápida y exacta que se busca respecto a las habilidades del solicitante, sus talentos, sus aptitudes y sus aspiraciones, lo cual muchas veces es difícil averiguar por otros medios." (p.13)

Actualmente, se utilizan tres pruebas desde la plataforma de Psigma Corporación, de las cuales la prueba EROS-K hace énfasis en las competencias requeridas para todos los cargos dentro de la empresa desde el servicio al cliente. Es necesario hacer un análisis exhaustivo de la prueba que contribuya al continuo mejoramiento y calidad del ingreso de personal, con el fin de abrir paso a la reestructuración y fortalecimiento del proceso de selección.

En este sentido, con el constante cambio en las empresas a nivel de competencia dentro del mercado laboral, las organizaciones se ven en la necesidad de actualizar y reevaluar constantemente las herramientas que utilizan en los procesos organizacionales, en este caso, dentro del área de selección y desarrollo, con la finalidad de contar con los mejores elementos y así garantizar el ingreso del mejor talento humano.

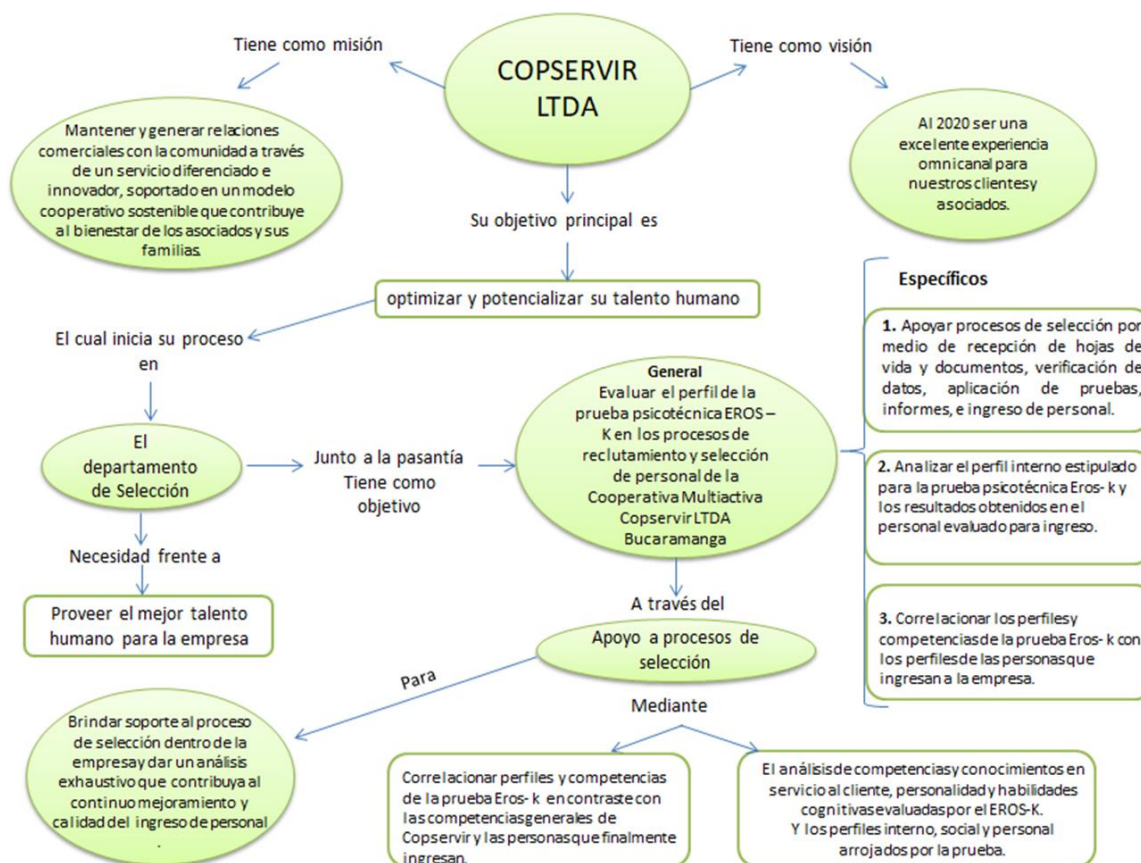


Ilustración 1. Mapa conceptual del abordaje propuesto

Capítulo 3

Delimitación del Problema

Evaluación de la prueba psicométrica EROS-K dentro de la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA Regional Andina Norte, en el periodo comprendido desde diciembre del 2018 hasta mayo del 2019, con el fin de analizar y correlacionar los resultados de las personas que finalmente ingresan a la empresa con las competencias organizacionales requeridas para todos los cargos.

Ante el proceso de análisis de las herramientas utilizadas en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa, resulta necesario evaluar el ajuste a las competencias organizacionales de los candidatos que aplican para las vacantes externas ofrecidas, esto con el fin de proveer el mejor talento humano. Así mismo, esta evaluación abre paso al mejoramiento de procesos de formación interno de acuerdo a las competencias que se necesitan fortalecer.

Capítulo 4

Antecedentes

Contar con los mejores recursos humanos actualmente constituye una ventaja competitiva, por lo cual la gestión del talento humano ha adquirido más importancia con el pasar de los años. Así pues, Ganga, y Sánchez (2008), realizan una investigación titulada como: *Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile*. En la cual, por medio de una encuesta, exploran la forma como 50 empresas del sector realizan el proceso de obtención de personal, la importancia que tiene para las organizaciones este proceso, los aspectos más importantes que consideran al momento de seleccionar a un candidato, las ventajas de aplicar una técnica y los métodos más utilizadas. En los resultados relevantes, encontramos un porcentaje del 70% para las empresas que consideran el proceso de selección es de alta prioridad; sin embargo, también se demostró que estos procesos en la comuna de Puerto Montt se realizan con las técnicas tradicionales, que no existen técnicas nuevas en el proceso de obtención de personal y que en general las organizaciones están conformes con los procesos existentes.

Debido a esto, es importante implementar nuevas estrategias en los procesos de reclutamiento y selección, con el fin de mejorar la calidad del mismo. Tal como mencionan Restrepo, Ladino y Orozco (2008) en su artículo de investigación titulado *Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para niveles directivo de la organización*. En el cual hacen referencia a la Gestión por competencias, una forma de evaluación diferente que constituye una herramienta indispensable para el factor humano como fórmula para ganar flexibilidad en la empresa y optimizar los procesos. También, exponen el diseño de un modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para cargos de los niveles directivo de una empresa, implementado como estrategia para establecer el éxito y marcar una diferencia en las empresas.

Así mismo, López (2010), en su artículo titulado *la selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional*; manifiesta que:

La unidad de Recursos Humanos conjuntamente la dirección de las empresas, asumen el reto de propiciar este clima de rendimiento y satisfacción; hoy en día se necesitan nuevas competencias para ser más competentes, y en este sentido, la formación continua demanda una cierta actitud de compromiso. Nos encontramos ante un nuevo mundo del trabajo que plantea nuevos retos y exige nuevas respuestas. El enfoque de competencias se puede considerar, en este marco, como la respuesta, desde el área de recursos humanos, a la exigencia de competitividad de las empresas, al facilitar la orientación de las conductas y comportamientos a la eficacia, a la eficiencia y a la seguridad. (p.151)

Por lo cual, se puede considerar la correcta implementación de herramientas de evaluación por competencias, como uno de los pilares más importantes dentro de los procesos de reclutamiento y selección de personal. Por tanto, también se debe hacer una evaluación constante del proceso, para actualizar los métodos y proveer continuamente el mejor talento humano para la organización.

Capítulo 5

Justificación

A partir de la necesidad de la cooperativa de proveer el mejor talento humano para cada vacante requerida, es indispensable evaluar los instrumentos psicotécnicos que se utilizan dentro de los procesos correspondientes al departamento de selección de Copservir LTDA.

Dentro de estos instrumentos, se encuentra la prueba psicotécnica EROS-K que se maneja desde la plataforma virtual Psigma Corporación, la cual se pretende evaluar desde los resultados obtenidos por los participantes en las vacantes requeridas por la empresa, y correlacionar los mismos, con las competencias organizacionales orientadas al servicio.

Teniendo en cuenta que Copservir comercializa productos y servicios por medio de droguerías bajo el título comercial La rebaja; la prueba EROS-K contribuye a identificar la actitud de servicio en los candidatos, la cual corresponde a uno de los principios que conforman la identidad corporativa de Copservir.

En este sentido, evaluar la prueba que se enfoca en uno de los principales aspectos de su misión como cooperativa, contribuye a fortalecer el principio corporativo de servicio desde las primeras partes del proceso de incorporación de empleados, el cual es necesario en todos los cargos. Por lo cual, este proyecto brinda soporte al proceso de selección y dar un análisis exhaustivo de la prueba que contribuya al continuo mejoramiento y calidad del ingreso de personal.

Por último, esta investigación espera dejar evidencia del ajuste de la prueba EROS-K utilizada como herramienta de selección, de acuerdo con las competencias organizacionales que corresponden en general a todos los cargos y el perfil esperado de los recursos humanos que ingresan a la empresa, con el fin de abrir paso a la reestructuración y fortalecimiento del proceso de selección de personal dentro de la empresa, que pueda brindar herramientas que contribuyan a la optimización de recursos y tiempo.

Capítulo 6 Objetivos

Objetivo general

Evaluar el perfil de la prueba psicotécnica EROS – K en los procesos de reclutamiento y selección de personal de la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA Bucaramanga

Objetivos específicos

- Apoyar procesos de selección por medio de recepción de hojas de vida y documentos, verificación de datos, aplicación de pruebas, informes, e ingreso de personal.
- Analizar el perfil interno estipulado para la prueba psicotécnica Eros- k y los resultados obtenidos en el personal evaluado que ingresa.
- Correlacionar los perfiles y competencias de la prueba Eros- k con los perfiles de las personas que ingresan a la empresa.

Capítulo 7

Marco Teórico

Actualmente, las organizaciones crecen a pasos agigantados por lo cual la competencia exige a las empresas contar con los mejores elementos a nivel tecnológico y con las mejores personas en cuanto a talento humano, de ahí que el proceso de selección sea cada vez complejo y exigente, además, tal como menciona Del Río Vásquez (2017), “la era industrial ha sido reemplazada por la sociedad de la información y del conocimiento, generando la puesta en práctica de modelos de gestión organizacional más eficientes, en los cuales los servicios y la calidad se hacen esenciales.” (p.47)

Así mismo, Martín, Segredo & Perdomo (2013) manifiestan que:

La clave de una gestión acertada en las organizaciones está en las personas que participan en ella. En el mundo actual los altos niveles de competitividad exigen nuevas formas de compromiso, de ver los hechos, de decidir y dirigir, de pensar y sentir, así como de gestionar las relaciones humanas en las organizaciones de una forma más efectiva. (P. 289)

En consecuencia, los estudios del capital humano, cada vez cobran mayor importancia y están encaminados a hacer más eficientes los sistemas organizativos e incrementar la calidad en los procesos. Con una buena administración del capital humano se impulsa su rendimiento y desarrollo y permite fomentar en las personas el establecimiento de metas y objetivos que impulsen el rendimiento de la organización y estimulen su compromiso para generar progresos en ella. (Martín, Segredo & Perdomo, 2013, p.290)

Por esto, la gestión estratégica del talento humano es una de las unidades de negocio más importantes dentro de la organización, ya que las personas y el talento humano da una ventaja competitiva a la empresa, por lo que resulta fundamental la inversión en procesos de selección, formación, compensación y evaluación. (Majad Rondón, 2016)

De manera que, contar con el mejor talento humano dentro de una empresa requiere del fortalecimiento de la gestión organizacional desde el primer momento, el cual corresponde al reclutamiento y selección. “La selección de personas forma parte del proceso de provisión de personal, y viene luego del reclutamiento. Éste y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización.” (Chiavenato, 2000, p.238)

Igualmente, Chiavenato (2000), refiere que:

El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada, de atención, de incremento en la entrada; por tanto, es una actividad positiva y de invitación. La selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva. Al reclutamiento corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que el cargo exige. La tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. En consecuencia, el objetivo específico del reclutamiento es suministrar la materia prima para la selección: los candidatos. El objetivo básico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización. (p.238)

En contraste, el proceso de reclutamiento y selección necesita bases sólidas que le permitan delimitar las personas que se requieren para suplir las demandas dentro de la empresa, por lo cual Hernández (2012) expone que:

La selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa. (p.175)

De igual forma, Salgado y Moscoso (2008) refieren que para la adecuada ejecución de este proceso es necesario:

Conocer cuáles son las características del puesto (p.e. tareas, funciones, ámbito de actuación, instrumental, conocimientos y formación necesaria, etc.) y comprobar hasta que punto los aspirantes reúnen las capacidades cognitivas, conocimientos, aptitudes, destrezas, habilidades, dimensiones de personalidad, experiencia o cualquier otro tipo de características necesarias para un buen desempeño del puesto de trabajo. A este último conjunto de características (es decir, capacidades cognitivas, conocimientos, etc.), con frecuencia en los últimos años, se le denomina competencias, y a la selección de personal basada en la evaluación de dichas características se le suele denominar selección por competencias. (p.16)

por consiguiente, tomar la selección de personal por competencias como punto de partida en el proceso de gestión del talento humano, es fundamental para proveer a la organización trabajadores más competentes, Por esto, López Gumucio (2010) afirma que ``las empresas actuales no quieren equivocarse a la hora de gestionar su personal, y adoptan la gestión humana por competencias, que busca desarrollar en los trabajadores un alto desempeño que garantice la realización de sus tareas con eficiencia.`` (p.130)

Al respecto, Santos (2001) menciona que ``la gestión por competencia hace referencia al establecimiento de criterios que orientan la administración del personal con base en sus competencias que contribuyan al logro de los objetivos de una organización`` (Citado en Chávez, 2012, p.144).

En este contexto, Corral (2007) hace referencia a la gestión humana por competencias y afirma que:

La base de un sistema de selección por competencias es la capacidad de describir los predictores de alto desempeño, y más específicamente, la capacidad de obtener de los candidatos evidencias de esos predictores a través de las diferentes actividades de selección. Esa moneda común, o lenguaje común, es lo que se

denominan competencias. Otros autores o practitioners utilizarán otros términos para referirse a lo mismo: dimensiones, skills, KSA's (Knowledge, Skills, Attributes), etc. (p.35)

Así mismo, adoptar una gestión por competencias dentro de las empresas contribuye a dar respuesta efectiva a las demandas exigidas, tales como la alta competitividad, productividad y la capacitación continua, por ello, Chávez (2012), indica que ``la tarea de las organizaciones consiste en gestionar el personal competente, considerando que el talento y la competencia de las personas generarán ventajas competitivas sostenibles en la empresa.`` (p.147)

En este sentido, Spencer y Spencer (S.f) definen una competencia como:

Una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación. Característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. causalmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño (citados en López Gumucio, 2010, p.136)

Además, las personas basan el desarrollo de sus competencias en 4 niveles, entre los cuales se distinguen el saber, el saber hacer, el saber estar y el querer hacer. El primero hace referencia a los conocimientos que posee la persona y le permiten realizar sus actividades; el segundo se define por medio de las habilidades y destrezas que se necesitan para aplicar ese conocimiento; por otro lado, el tercero expresa actitudes e intereses y el último nivel representa las motivaciones que impulsan al sujeto a llevar a cabo sus tareas. (Chávez, 2012, p143-144)

Por otro lado, también cabe mencionar que existen diferentes tipos de competencias, tal como reconocen Ortiz, et al (2015):

La clasificación de las competencias se realiza de diversas formas, una de ellas las divide en genéricas y específicas. Las competencias genéricas son atributos compartidos en varias profesiones y las específicas están relacionadas con el conocimiento concreto de un área. Estas últimas son las que confieren identidad a los programas, constituyen la base del ejercicio profesional y están vinculadas a condiciones específicas de ejecución. (p.518)

Así, las competencias genéricas dentro de una empresa, también llamadas competencias organizacionales por Caldazo et al (2016) son definidas como "el conjunto de características de la organización, de modo fundamental vinculadas a su capital humano, en especial a sus conocimientos, valores y experiencias adquiridas, asociadas a sus procesos de trabajo esenciales, (...) en correspondencia con determinada cultura organizacional." (p.78)

Por consiguiente, es importante seguir los pasos adecuado de selección que permita identificar en los candidatos estas competencias generales y específicas requeridas por la empresa y elegir al personal idóneo, por ende, la selección de personal debe tener soporte en herramientas que permitan llevar a cabo un proceso de calidad y al elegir las técnicas adecuadas para ello; teniendo en cuenta que existen diversas técnicas las cuales se clasifican en cinco grupos: Entrevistas de selección, pruebas de conocimientos o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad, y técnicas de simulación, y que por lo general se trabajan en conjunto para que logren proporcionar una amplia información acerca del candidato. (Chiavenato, 2000)

En relación, Salgado, Moscoso y Lado, (2006) tienen en cuenta la implicación de tres aspectos en el proceso de selección:

- (1) que es preciso emplear instrumentos evaluativos y que si no se utilizan, estaremos ante otro proceso de incorporación, pero no ante selección de personal;
- (2) que tales instrumentos tienen como objetivo permitir una toma de decisión sobre

la adecuación de los candidatos al puesto, y (3) que se requiere un profesional capacitado en la utilización de tales instrumentos. (p. 104)

Por lo cual, se puede considerar que el éxito del proceso de selección diseñado por la empresa, depende fundamentalmente de la correcta elección de herramientas que sean empleadas en sus procesos. (Salgado y Moscoso, 2008)

Así como, Martín, Segredo & Perdomo (2013) indican que “hablar de una gestión exitosa implica la evaluación de una gestión que ha alcanzado objetivos, y para ello se ha valido de las herramientas que le permitieron tomar las decisiones apropiadas” (p.290)

Dentro de este marco, Copservir LTDA es una Cooperativa Multiactiva que comercializa productos y servicios bajo la marca comercial La Rebaja, la cual cuenta con más de 800 puntos de venta a nivel nacional, posicionándose con gran éxito dentro del mercado farmacéutico, así mismo, se proyecta como una institución reconocida en el sector solidario, que propende por el bienestar y el desarrollo de sus asociados y familias. Por esto, el proceso de selección dentro de la empresa es tan importante, ya que busca proveer el mejor talento humano que contribuya a su desarrollo y que coincida con sus valores institucionales. (Copservir, s.f)

Finalmente, se puede concluir que la gestión estratégica del talento humano, debe llevarse a cabo por medio de altos estándares de calidad, con las herramientas adecuadas que identifiquen las competencias requeridas dentro de la organización, las cuales, contemplen una buena elección de herramientas que contribuya al proceso de selección y que pueda proveer del mejor talento humano para el crecimiento de la empresa.

Capítulo 8

Metodología

Participantes

Candidatos postulados a las vacantes externas e internas de Copservir LTDA, en el periodo comprendido entre el mes de diciembre del 2018 y el mayo del 2019.

Instrumentos

Una de las herramientas que hacen parte del proceso de selección de Copservir LTDA, son las pruebas psicotécnicas orientadas a la gestión y evaluación por competencias, que en contraste con su identidad corporativa buscan personal con competencias organizacionales orientadas al servicio.

- **Prueba psicotécnica EROS-K**

EROS-K es una de las pruebas utilizadas en Copservir LTDA, la cual es de la autoría de PSIGMA CORPORATION. Ésta evalúa competencias y conocimientos en servicio al cliente, personalidad y habilidades cognitivas. Tiene una duración de 60 a 90 minutos, distribuidos en 5 módulos de cuestionarios, los cuales cuentan con 3 escalas: selección múltiple, escogencia forzada y ordenamiento. (Psigma Corp, s.f)

- **Base de datos y matrices en Excel**

Se creó una base de datos en Excel, la cual contiene unas matrices que registran los candidatos para las vacantes de la empresa y los resultados de la prueba EROS-K.

Procedimiento

Fase 1.

La investigación inició con el constante apoyo en los procesos de selección por medio de recepción de hojas de vida y documentos, verificación de datos de los candidatos, aplicación de pruebas, redacción de informes, e inducción y bienvenida del personal seleccionado.

- Sub-fase 1: Proceso de selección y reclutamiento dentro de la empresa Copservir LTDA
- Sub- fase 2: Aactualización los documentos que deben ser diligenciados por parte de los candidatos para el proceso de ingreso a la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA Regional Andina Norte.
- Sub- fase 3: Gestión de hojas de vida almacenadas en bancos de cargo de Copservir.
- Sub-fase 4: Implementación de un protocolo de bienvenida e inducción
- Sub- fase 5: Almacenamiento de datos recolectados dentro de las actividades de la pasantía en el área de selección.

Fase 2.

Se analizan los resultados de los aspirantes a las vacantes ofrecidas por la empresa durante un periodo de 6 meses el cual corresponde al tiempo de la pasantía, comprendido entre diciembre de 2018 y mayo de 2019. Los resultados se obtienen a partir de la prueba psicotécnica EROS- K, la cual evalúa competencias y conocimientos en servicio al cliente, personalidad y habilidades cognitivas; es aplicada de manera digital, por medio de la plataforma PSIGMA CORP, y arroja 3 perfiles, entre los cuales se distingue el perfil interno, social y personal, que posteriormente se integran en el perfil combinado de la prueba y genera un ajuste total al perfil evaluado; el cual se contrasta con las competencias generales de la cooperativa multiactiva Copservir LTDA.

Para registrar el porcentaje de ajuste a factores y competencias, y el concepto sobre la probabilidad de desempeño exitoso e idoneidad de todos los candidatos evaluados por la prueba EROS-K, se procede a crear una base de datos que contiene:

1. Definiciones y lineamientos de evaluación de las fortalezas, competencias de los candidatos y el porcentaje de ajuste de los factores. Teniendo en cuenta esta información, se define un concepto sobre la probabilidad de desempeño exitoso e idoneidad de las características del candidato. Esto se relaciona con su perfil observado y el perfil esperado para todos los cargos.
2. Resultados de la prueba EROS-K de cada candidato de los procesos de la empresa. Este paso, se hace a través de las descargas de los informes arrojados por la página Psigma corporación, y para el registro se creó un formato que registra cada competencia la cual se divide en el perfil social, interno y personal asignando un valor del 0 al 100, y los ajustes del perfil combinado y concepto general, en porcentajes del 0 al 100%.

Fase 3.

Por último, se procede a comparar el perfil de las competencias organizacionales generales de la empresa y las competencias de la prueba Eros- k con los resultados de las personas que finalmente ingresan a la empresa, por medio de gráficas y tablas, con el fin de analizar si se ajustan a las competencias organizacionales requeridas.

Capítulo 9

Resultados y Discusión

Resultados

Fase 1.

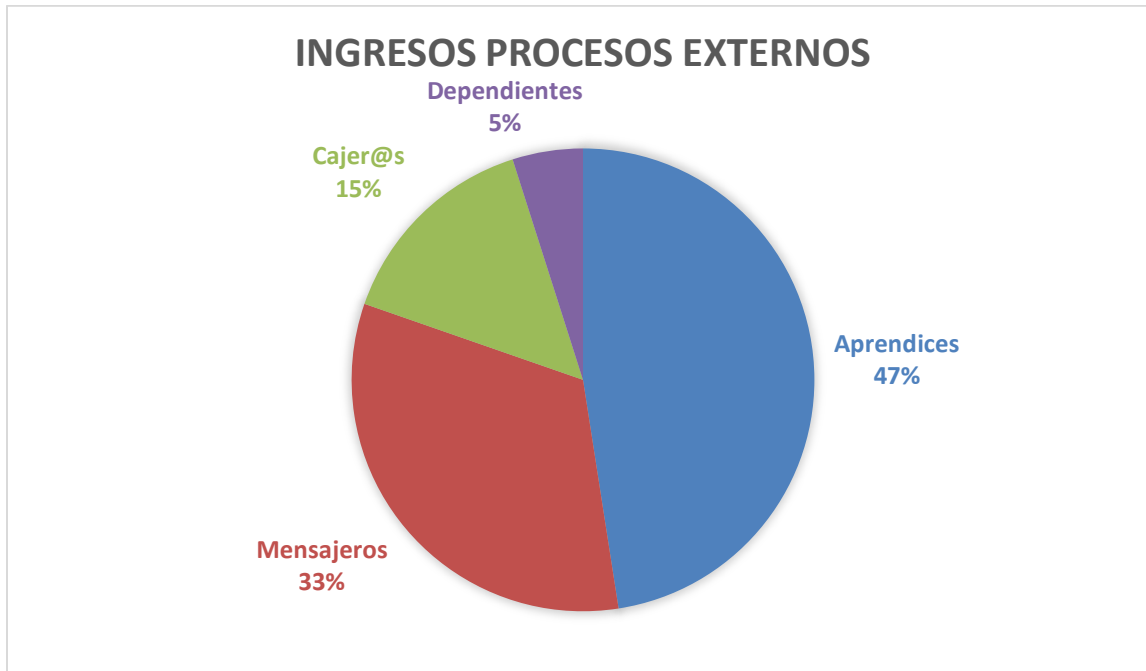
Durante el transcurso de la investigación, dando cumplimiento al primer objetivo que corresponde al constante apoyo en los procesos de reclutamiento y selección; se evaluaron en total 129 candidatos en los procesos externos de Copservir LTDA, de los cuales 61 personas corresponden a los ingresos, 50 descartados y 18 no finalizados.

Cabe resaltar que los candidatos registrados corresponden a aquellos que pasaron los primeros filtros del proceso (pruebas filtro 1, prueba de conocimiento, entrevista, pruebas psicotécnicas virtuales)



Gráfica 1 Distribución de participantes en el proceso de selección externo.

De las personas que ingresaron, 20 corresponden al cargo de mensajero servicio a domicilio, 29 aprendices, 9 cajer@s y 3 dependientes.



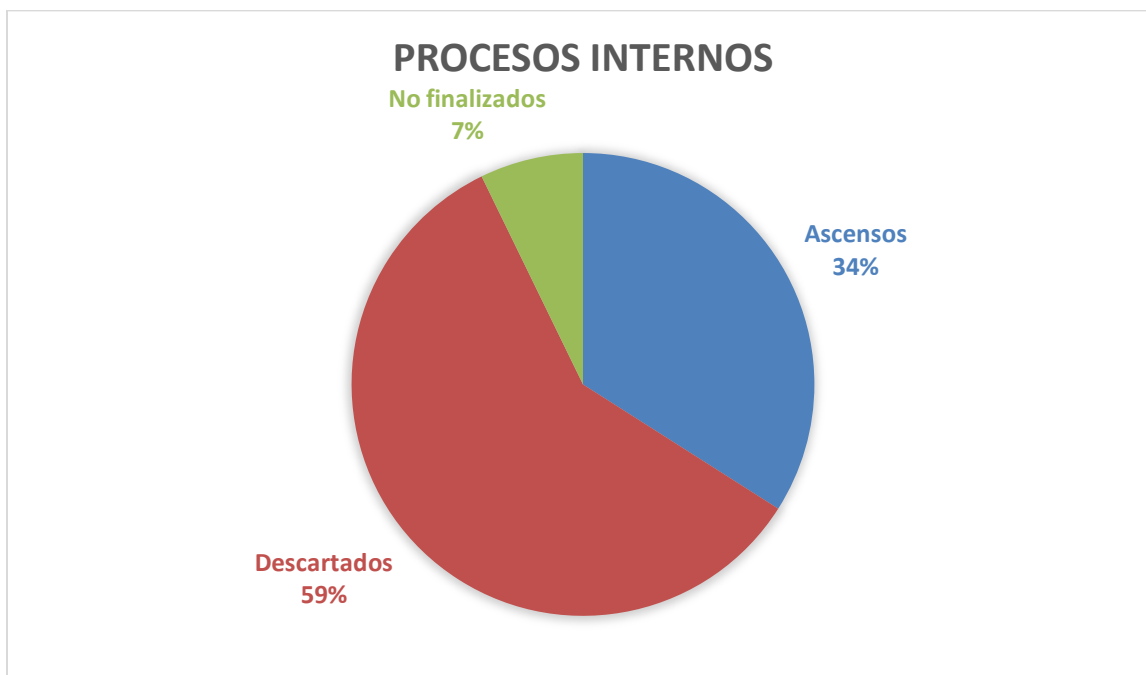
Gráfica 2. Distribución por cargos de los ingresos de procesos externos

De igual forma se registraron los ingresos mensuales, distribuidos por cargos, de los cuales, en total, 1 corresponde al mes de diciembre del 2018, 8 al mes de enero de 2019, 9 al mes de febrero, 11 al mes de marzo, 16 abril y 16 en mayo.

Tabla 1. Distribución ingresos por mes.

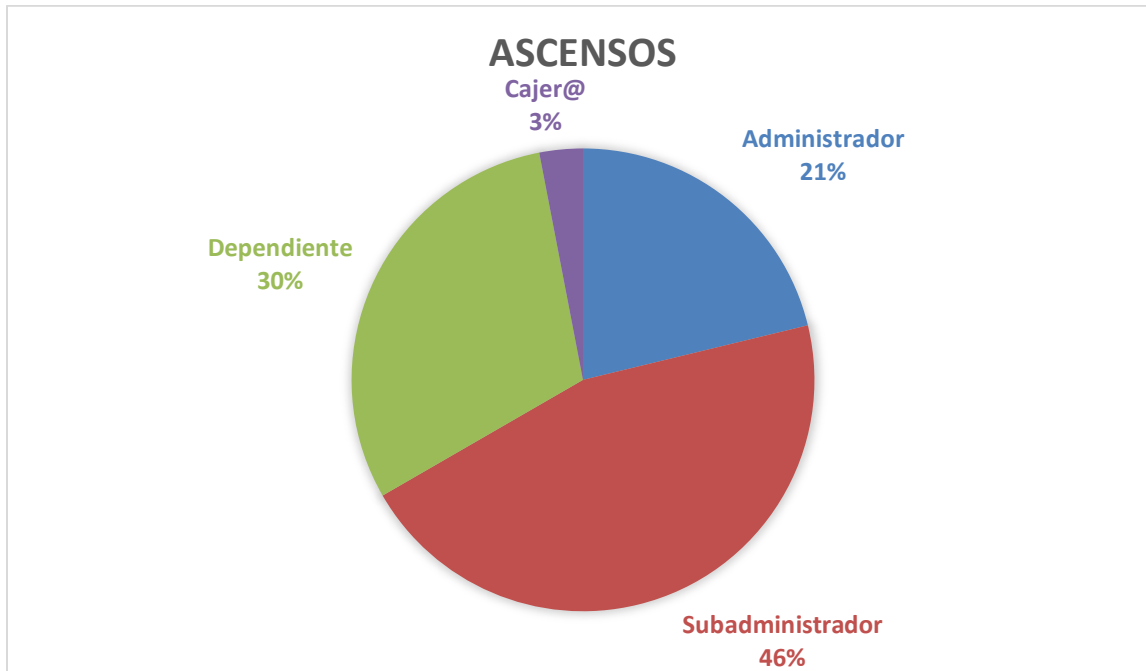
Cargo	Ingresos Mensuales						Total Ingresos
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
Dependiente	-	-	-	-	1	2	61
Cajer@	1	-	1	1	3	3	
Mensajero	-	3	6	1	3	7	
Aprendiz	-	5	2	9	9	4	
Todos los cargos	1	8	9	11	16	16	

Por otro lado, en los procesos internos participaron 97 candidatos, de los cuales 33 corresponden a los ascensos, 57 descartados y 7 no finalizados.



Gráfica 3 Distribución de participantes de procesos internos

De las personas que ascendieron 15 corresponden al cargo de subadministrador, 10 dependiente, 7 administrador y 1 cajero@.



Gráfica 4. Distribución por cargos de los ascensos.

Fase 2 - Fase 3

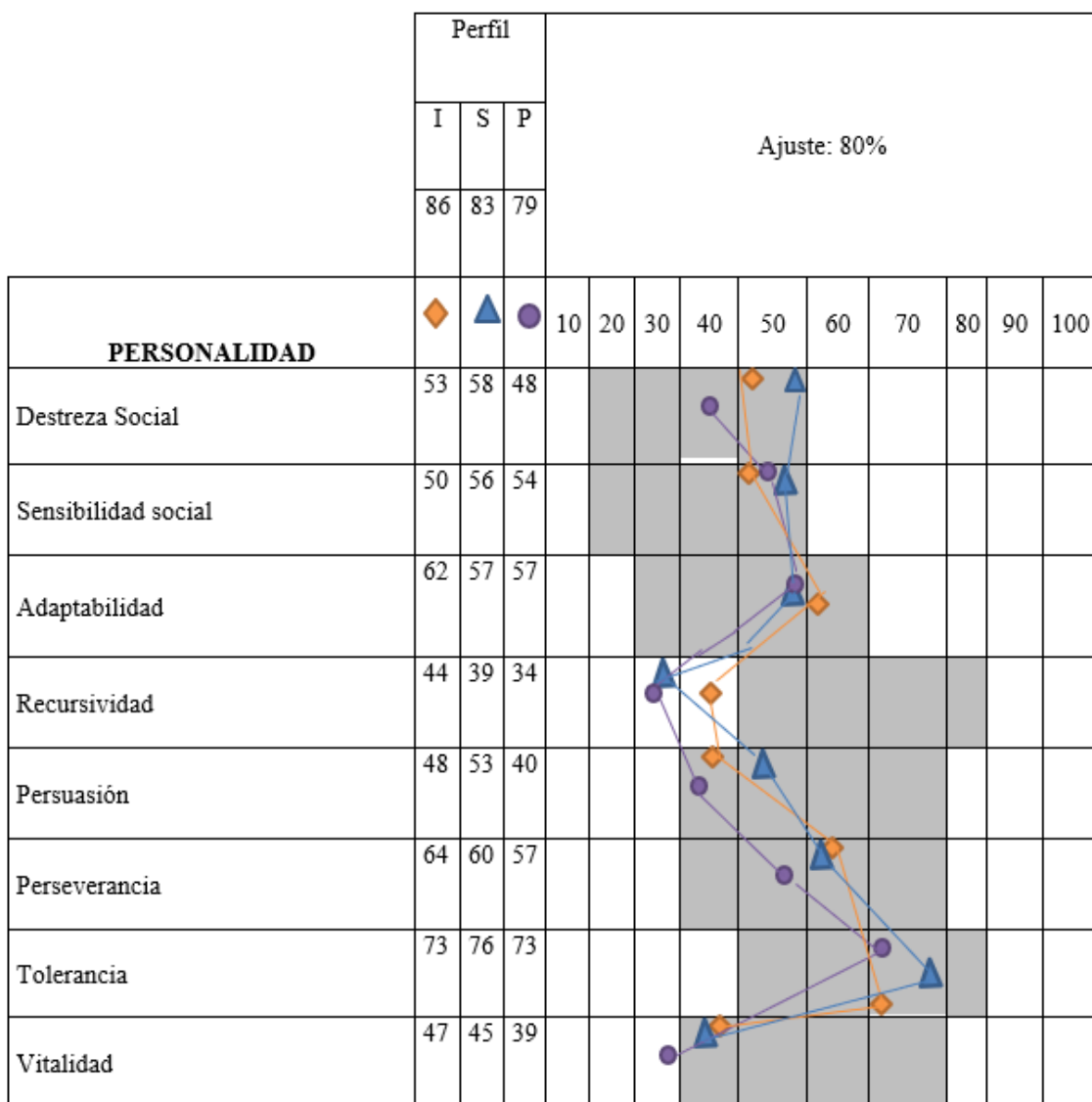
En estas fases, se tuvieron en cuenta los resultados de la prueba EROS-K de las personas que participaron en los procesos externos de la cooperativa. La cual se aplicó para todos los cargos, excepto para los aprendices.

Por lo tanto, se registraron los resultados de 70 candidatos para cargos de mensajero, cajero y dependiente. De los cuales, 32 ingresaron a la empresa, 27 fueron descartados, y 11 no finalizados

En este sentido, se analizaron los resultados de las 32 personas que ingresaron a la empresa, y el perfil combinado estipulado para la prueba psicotécnica EROS-K (tabla 2), el cual muestra los resultados gráficos integrados del evaluado en los tres (3) perfiles (interno, social y personal). En este caso, se observa que la mayoría de las dimensiones de personalidad evaluadas se encuentran dentro del rango de ajuste establecido por la empresa

(rango gris), excepto por la recursividad que se encuentra por debajo del rango. Sin embargo, los resultados gráficos del perfil integrado, no muestran diferencias significativas entre los 3 perfiles evaluados. Así mismo, se evidencia un resultado favorable de ajuste total de la personalidad de 80%.

Tabla 2. Ajuste personalidad y perfiles de la prueba EROS-K



Seguido a esto, se procedió a comparar los resultados de las competencias en servicios evaluadas en la prueba EROS-K, y el ajuste a las competencias organizacionales de

Copservir. Los resultados evidencian el ajuste dentro del rango establecido para las competencias de comunicación efectiva, precisión y seguimiento de procedimientos, Por su lado, la competencia de flexibilidad se encontró por encima del rango y la de orientación al cliente por debajo del rango. Sin embargo, el resultado general de las competencias evaluadas corresponde a un potencial favorable de ajuste del 72%.

Tabla 3. Ajuste competencias en servicios prueba EROS-K

		Ajuste: 72%									
COMPETENCIAS SERVICIOS		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Comunicación Efectiva	65										
Flexibilidad	60										
Orientación al Cliente	46										
Precisión	33										
Seguimiento de procedimientos	33										

En contexto, la evaluación de conocimientos en servicios de la prueba EROS-K arroja un ajuste total de 77,81%, y un resultado de conocimiento de 73 puntos, el cual se encuentra 7 puntos por debajo de rango establecido.

Tabla 4. Ajuste conocimientos en servicio EROS-K

		Ajuste: 77,81%									
CONOCIMIENTOS EROS (K)		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Conocimientos en servicio	73										

Por otro lado, la prueba EROS-K evaluó las habilidades cognitivas de las personas que finalmente ingresan a la empresa; dentro de sus resultados se evidencia la habilidad verbal 11 puntos por debajo del rango, y a la habilidad matemática 12 puntos por debajo. Arrojando un resultado general de 60% correspondiente a un moderado potencial de ajuste.

Tabla 5. Ajuste habilidades cognitivas EROS-K

HABILIDADES COGNITIVAS		Ajuste: 60%									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Habilidad Verbal	49				●						
Habilidad Matemática	48				●						

Por último, la prueba arrojó un ajuste total al perfil de 74%, en este caso correspondiente a todos los cargos evaluados, y el concepto general de la evaluación corresponde a un potencial favorable de ajuste.

Tabla 6. Ajuste total al perfil y concepto general prueba EROS-K

AJUSTE TOTAL AL PERFIL		CONCEPTO GENERAL DE LA EVALUACIÓN			
74%	TODOS LOS CARGOS	Alto potencial de ajuste: 85-100	Potencial favorable de ajuste: 70-84	Moderado potencial de ajuste: 50-69	Bajo potencial de Ajuste: menor a 50
			✓		

Discusión

La presente investigación se realizó dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Copservir LTDA, la cual sostiene bases de evaluación de los candidatos a través de la gestión por competencias, utilizando diferentes herramientas y técnicas las cuales se clasifican en cinco grupos: Entrevistas de selección, pruebas de conocimientos o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad, y técnicas de simulación, y que por lo general se trabajan en conjunto para que logren proporcionar una amplia información acerca del candidato. (Chiavenato, 2000)

Por tanto, implementar la selección por competencias se vuelve cada día más necesario, ya que limita el margen de error en el momento de evaluación y vinculación de personal nuevo a la empresa, así como afirma López Gumucio (2010) ``las empresas actuales no quieren equivocarse a la hora de gestionar su personal, y adoptan la gestión humana por competencias, que busca desarrollar en los trabajadores un alto desempeño que garantice la realización de sus tareas con eficiencia.`` (p.130)

En este sentido, el proceso realizado por la empresa, debe tener soporte en herramientas que permitan llevar a cabo un proceso de calidad y al elegir las técnicas adecuadas para ello. Por consiguiente, es importante analizar las herramientas utilizadas dentro de la empresa para realizar esta gestión por competencias. En este proyecto, se utilizó la prueba psicotécnica EROS-K la cual se envió a los candidatos de forma virtual a través de la plataforma de PSIGMA CORPORATION. Ésta prueba evaluó las competencias y conocimientos en servicio al cliente, personalidad y habilidades cognitivas, aplicada a todos los cargos dentro de Copservir a excepción de los aprendices.

Por ende, los resultados obtenidos a través de la prueba, evidencian el potencial favorable de ajuste de los candidatos que ingresan a la empresa, por lo cual el EROS-K ha sido de gran utilidad evaluando competencias de servicios, teniendo en cuenta que se utilizó acorde a los tres aspectos indispensables en la aplicación de pruebas; los cuales son mencionados por Salgado, Moscoso y Lado, (2006). En primer lugar, ante selección de

personal es preciso utilizar instrumentos de evaluación, de otro modo sería sólo un proceso para incorporar personal. En segundo lugar, estos instrumentos permiten tomar decisiones acerca de la adecuación del futuro trabajador al cargo, y, por último, es necesario contar con un profesional capacitado para implementar los instrumentos.

Por último, los resultados de la investigación abren paso a la reevaluación de todas las pruebas utilizadas dentro del área selección de Copservir LTDA, con el fin de analizar sus resultados y fortalecer el proceso de evaluación de los candidatos; ya que, se puede considerar que el éxito del proceso de selección diseñado por la empresa, depende fundamentalmente de la correcta elección de herramientas que sean empleadas en sus procesos. (Salgado y Moscoso, 2008)

Capítulo 10

Conclusiones y Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de la prueba EROS-K se concluyó que el personal que ingresó a la empresa en el periodo comprendido desde diciembre del 2018 y mayo del 2019 correspondiente a un total de 32 personas, tiene un ajuste general favorable a las competencias organizacionales de la empresa Copservir LTDA. Sin embargo, es necesario fortalecer los aspectos evaluados que se encontraron por debajo de rango deseado, tales como recursividad, orientación al cliente, habilidades cognitivas y conocimientos en servicios.

Por otro lado, con el apoyo constante al proceso de selección por parte del practicante, se evidenció que de un total de 129 candidatos a las vacantes ofrecidas por Copservir, 61 personas ingresaron a la empresa, además, se concluyó que el cargo en el cual

se registraron mayor cantidad de ingresos, fue el de aprendiz, con 29 ingresos en total, seguido por 20 ingresos de mensajero, 9 de cajer@s y 3 dependientes. Por su parte, en la correlación de ingresos- descartados se obtiene mayor frecuencia de las personas ingresadas, que en total corresponden a 61, mientras que las personas descartadas fueron 50 en total, teniendo en cuenta que se presentaron 18 candidatos en procesos no finalizados.

Por último, se concluyó que es importante seguir haciendo procesos de revisión de las pruebas utilizadas dentro del proceso de selección y así mismo analizar los resultados de las personas que ingresan de manera exhaustiva, con el fin de fortalecer las capacitaciones de los empleados en los procesos de formación y desarrollo.

En este sentido, se recomienda establecer estrategias que permitan a las diferentes áreas de talento humano y direcciones de zona, para mantener claridad del rol que asume cada colaborador en el proceso de selección de personal, con el fin de agilizar la aplicación de pruebas, recolección de documentos de ingreso, protocolo de inducción, y temas relacionados con el área de nómina, bienestar laboral; y seguridad y salud en el trabajo.

Así mismo, se recomienda seguir fortaleciendo la evaluación por competencias y las herramientas utilizadas para mantener una gestión estratégica de los recursos humanos, por medio de la evaluación constante de las pruebas de conocimiento y pruebas psicotécnicas aplicadas en el proceso de selección de personal, como el CCV y ERI, que se están implementando recientemente.

Lista de Referencias

Alonso, P., & Moscoso, S., & 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.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231340289003>

Cadalzo-Díaz, Y., & Becerra-Alonso, M., & Albojaire- Santamaría, M., & López-Díaz, R. (2016). Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un centro del sector biofarmacéutico. *VacciMonitor*, 25 (3), 77-83.

Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento & Gestión*, (33), 140-161.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* Quinta edición. Bogotá, Colombia: Editorial Nomos S.A.

Copservir. (s.f) Recuperado el 15 de diciembre de 2018, de

<http://www.copservir.com/copservir/sitio/contenido?menu=33>

Corral, F. (2007). *Reclutamiento y selección por competencias* (tesis de maestría). EOI-UCAB, Caracas, Venezuela.

Del Río Vásquez, Jorge Luis. (2017). *GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN ENTORNOS COMPLEJOS POR PARTE DE LAS MIPYMES DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE SINCELEJO*. *Tendencias*, 18(2), 45-57.

<https://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.75>

Ganga Contreras, Francisco, & Sánchez Álvarez, Romina. (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región

de Los Lagos-Chile. *Gaceta Laboral* , 14(2), 271-297. Recuperado en 29 de abril de 2019, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000200005&lng=es&tlng=es.

Hernández Sánchez, B. (2012). LA SELECCIÓN DE PERSONAL, ALGUNAS CONSIDERACIONES FRENTE A SUS PRÁCTICAS. *Semestre Económico*, 15 (31), 173-186. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165024299007>

López Gumucio, J. (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. *PERSPECTIVAS*, (26), 129-152. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>

Majad Rondón, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40 (88), 148-165.

Martín Linares, Xiomara, Segredo Pérez, Alina María, & Perdomo Victoria, Irene. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Educación Médica Superior*, 27(3), 288-295. Recuperado en 17 de diciembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000300014&lng=es&tlng=es.

Naranjo Arango, Rodrigo. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, (32), 83-114. Retrieved May 15, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005&lng=en&tlng=es.

Ortiz García, M., & Vicedo Tomey, A., & Rodríguez Rivalentas, I., & Sardiñas Arce, M. (2015). Propuesta de competencias profesionales específicas para el perfil del egresado en Pediatría en Cuba. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14 (4), 516-526.

Psigma Corp. (s.f) Recuperado el 15 de diciembre de 2018, de

<http://www.psigmacorp.com/erosk>

RESTREPO DE O., L., & LADINO T., A., & OROZCO A., D. (2008). MODELO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA NIVELES DIRECTIVO DE LA ORGANIZACIÓN. *Scientia Et Technica*, XIV (39), 286-291.

Salgado, J.F., Moscoso, S. y Lado, M. (2006). Reclutamiento y Selección de Personal. En J. Bonache y A. Cabrera (Ed.). Dirección estratégica de personas. Madrid: Prentice-Hall.

Salgado, J. F. y Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las administraciones públicas: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29, 16–24.

https://www.researchgate.net/publication/28249615_Seleccion_de_personal_en_la_empresa_y_las_administraciones_publicas_de_la_vision_tradicional_a_la_vision_estrategica

Anexos

Tabla 7. Descripción del procedimiento Fase 1.

Descripción del procedimiento Fase 1.
Apoyo en los procesos de reclutamiento y selección.
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="300 384 1360 468">• Sub-fase 1: Proceso de reclutamiento y selección dentro de la empresa Copservir LTDA <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="345 520 1360 657">1. Registrar en la base de datos de las hojas de vida que ingresan a la empresa por medio de las diferentes fuentes de reclutamiento. (Bancos de hojas de vida, www.Computrabajo.com, www.Eempleo.com). <li data-bbox="345 678 1154 709">2. Revisar y verificar de requisitos de las hojas de vida recibidas. <li data-bbox="345 730 846 762">3. Enviar pruebas virtuales ITPC filtro 1 <li data-bbox="345 783 1268 867">4. Citar a entrevistas; física si la vacante es de Bucaramanga o virtual si la vacante es fuera de la zona. <li data-bbox="345 888 919 919">5. Aplicar y calificar prueba de conocimiento. <li data-bbox="345 940 1300 1024">6. Enviar pruebas virtuales de Psigmaonline.com, las cuales incluye ANTES PLUS, KOMPEDISC Y EROS-K. (excepto para aprendices) <li data-bbox="345 1045 1195 1129">7. Redactar los informes de los resultados de las pruebas y concepto psicotécnico. <li data-bbox="345 1150 1341 1234">8. Solicitar, recibir y organizar los documentos de ingreso en la carpeta hoja de vida establecida para los ingresos dentro de la empresa. <li data-bbox="345 1255 1328 1392">9. Pedir inspección de motos (en el caso de los mensajeros), visita domiciliaria (excepto para aprendices) y citar asistencia a los exámenes médicos de ingreso (todos los cargos). <li data-bbox="345 1413 1341 1497">10. Entregar la carpeta a nómina y documentos de afiliación al plan funerario al área de bienestar laboral. <li data-bbox="345 1518 1360 1654">11. Enviar los documentos de asegurabilidad de la moto y designación de beneficiarios (sólo en el caso de los mensajeros) al área de riesgos laborales en la sucursal Cali. <li data-bbox="345 1675 1000 1707">12. Citar y recibir el personal en el día de Inducción. <li data-bbox="345 1728 1360 1875">13. Escanear y enviar del acta de Inducción para el área de formación de Bogotá. Por otro lado, en ocasiones se realizan historias de hoja de vida, es decir, un reporte del historial de un trabajador dentro la empresa, ya sea retirado o activo.

Tabla 8. *Formato de verificación de inducción (Cursos intranet)*

FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN (CURSOS INTRANET)				
	NOMBRE Y CC			
	FECHA			
PRG	MODULO	CAPITULO	CURSO	APROBADO
1. INDUCCION GENERAL	INDUCCIÓN CORPORATIVA	Conociendo la gran familia Copservir	Bienvenida e Introducción al Proceso Formativo	
			Quiénes Somos	
			Identidad e Imagen Corporativa	
			Copservir Solidaria	
		Trabajando juntos	Introducción al Reglamento interno de Trabajo	
			Introducción a la Seguridad y Salud en el trabajo	
		Juntos agregamos valor	El Control en Copservir	
			Introducción al Modelo de Servicio	
		Somos socialmente responsables	Nuestro Modelo de Negocio	
			Fundación Copservir	
			Capsulitas - Fundación Copservir	
			Fondo Mi Futuro	
	Creciendo Juntos	Plan Padrino - Fundación Copservir		
		Formación y Desarrollo en Copservir		
		Servicoop		
	Nuestro Bienestar	Reconocimientos y Beneficios		
		Salud, Protección, Inversión y Desarrollo		
		Balance Vida - Trabajo		
		Bienestar Psicológico		
	POLÍTICAS INTERNAS	Reglamento Interno de Trabajo	Entorno y Cultura Laboral	
			Admisión, Periodo de prueba, Horarios, Descanso y Vacaciones	
Permisos, Salario y Seguridad Social				
Deberes del Personal, Excelencia del servicio e Imagen institucional				
Jerarquía, Obligaciones y Prohibiciones para Cooperativa y Trabajadores				
Faltas y sanciones disciplinarias, reclamos y su tramitación				
Prevenición del acoso laboral y disposiciones finales				
Uso Del Celular	Uso del celular			
SEG Y SALUD EN EL TRABAJO	Inducción De Seguridad y Salud En El Trabajo	Sarlaft		
		Generalidades De Sarlaft		
		Autocuidado y Compromiso		
		Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL)		
		Enfermedad Laboral, Accidente e Incidente de Trabajo		
		Peligros Presentes en Copservir		
Fuego				
Medidas Preventivas				
3. EDUCACION SOLIDARIA	BASICO DE ECONOMIA SOLIDARIA	Conceptos Fundamentales	Ética, valores, principios y solidaridad	
			Aspectos Generales de Economía Solidaria	
			Trabajo en equipo	
	Contexto Socioeconómico para el Desarrollo	Educación, Responsabilidad Solidaria y Medio Ambiente		
		Proyecto de Vida y Desarrollo Empresarial Solidario		
		El contexto, las necesidades y el fomento solidario		
	Tipos de Organizaciones Solidarias	Principios, Valores y Fines de la Economía Solidaria.		
		Marco normativo de la Economía Solidaria		
		Generalidades de las Empresas Solidarias		
Organizaciones De Economía Solidaria y Solidarias de Desarrollo				
Características históricas económicas, sociales y culturales				
Estructura administrativa de una Empresa Solidaria				