

**PROPUESTA DE APOYO PARA EL AREA DE TALENTO HUMANO DE EFICACIA
S.A EN LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA CIUDAD
DE BUCARAMANGA.**

Yudy Paola Quintero Salazár
ID:000275788

Trabajo de grado

En modalidad de pasantía para optar el título de Psicóloga

Director del proyecto

Ps. Raul Jaimes Hernández

Docente

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2019

Tabla De Contenido

1. Introducción.....	8
2. Justificación.....	9
3. Descripción de la empresa.....	10
4. Objetivos.....	11
4.1 Objetivo general.....	11
4.2 Objetivos específicos.....	11
5. Referente conceptual.....	12
6. Metodología.....	18
6.1 Participantes.....	18
6.2 Instrumentos.....	18
6.3 Procedimiento.....	20
7. Resultados.....	22
8. Discusión.....	27
9. Conclusiones.....	29
10. Recomendaciones.....	30
11. Referencias.....	31
12. Anexos.....	33

Índice de Anexos.

Anexo 1. Formato salidas de campo.....	33
Anexo 2. Formato protección de datos.....	34
Anexo 3 Registro portal de eficacia.....	35
Anexo 4 verificación de referencias.....	37

Índice de graficos.

Grafico 1. Fases que ejecutaron en los procesos de selección.....	22
Grafico 2. Proceso de reclutamiento técnicos de mantenimiento e instalación.....	23
Grafico 3. Proceso de reclutamiento asesores comerciales externos.....	24
Gráfico 4. Proceso de reclutamiento conductor vendedor.....	25
Grafico 5. Procesos de apoyo a los gestores de atracción de talentos.....	26

Índice de tablas

Tabla 1. formatos institucionales de la empresa.....	19
---	----

Agradecimientos.

En primer lugar, a Dios, por ser mi apoyo espiritual y fortaleza para culminar esta etapa.

A mis padres y hermana, por brindarme su comprensión, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar cada momento de aprendizaje y así contribuido a la sociedad.

A mi novio que con su amor y acompañamiento en cada uno de los momentos me supo apoyar y comprender.

De manera especial a mi supervisor Raul Jaimes por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar este proceso de aprendizaje, de igual manera en mi formación como profesional.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PROPUESTA DE APOYO PARA EL AREA DE TALENTO HUMANO DE EFICACIA S.A EN LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

AUTOR(ES): YUDY PAOLA QUINTERO SALAZAR

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): RAUL JAIMES HERNANDEZ

RESUMEN

En la actualidad el área de talento humano, es un elemento fundamental dentro de toda organización, sea pública o privada, ya que permite el desarrollo profesional y el crecimiento personal de cada uno de sus colaboradores. Donde el rol del psicólogo organizacional es de vital importancia, puesto a que es el encargado de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para incrementar el espíritu de equipo, implantar mejores procedimientos de selección, promoción y retención del personal, implementar estrategias de marketing y publicidad de las empresas. Así mismo se evidencia que tanto el área de talento humano, como el rol del psicólogo, es fundamental para todas las organizaciones, especialmente para la compañía de Eficacia S.A, puesto a que la tarea principal es desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional.

PALABRAS CLAVE:

Eficacia S.A, Talento Humano, Psicólogo organizacional.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: PROPOSAL OF SUPPORT FOR THE AREA OF HUMAN TALENT OF EFICACIA S.A IN THE PROCEDURES OF SELECTION OF PERSONNEL IN THE CITY OF BUCARAMANGA

AUTHOR(S): YUDY PAOLA QUINTERO SALAZAR

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: RAUL JAIMES HERNANDEZ

ABSTRACT

Currently the area of human talent is a fundamental element within the entire organization, sea, public or private, which allows the professional development and personal growth of each of its employees. Where is the role of the organizational psychologist is of vital importance, since the person in charge of knowing and promoting the satisfaction of the employees with respect to their work, as well as proposing and developing strategies to increase team spirit, implement better selection procedures, promotion and retention of personnel, implementation of marketing strategies and advertising of companies. Likewise, it has been demonstrated that both the area of human talent and the role of the psychologist is fundamental for all organizations, especially for the Eficacia SA company, since the main task is to develop and potentiate human capital to contribute to the development organizational.

KEYWORDS:

Eficacia S.A, human talent, Organizational Psychologist.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

1. Introducción

En el presente informe se dará a conocer el proceso de pasantía que se llevó a cabo durante el primer semestre del año 2019 en la compañía Eficacia S.A., en el área de atracción de talentos. Cuyo objetivo fue brindar un acompañamiento arduo en los procesos de selección de personal de las diversas entidades del país. Por lo que hoy en día es una empresa presente en más de 800 municipios del país.

Actualmente en Colombia, Eficacia S.A se encuentra en 12 ciudades del país, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cartagena, Ibagué, Medellín, Montería, Monteibano, Neiva, Pereira, Villavicencio y Cali que es la principal. En las cuales se ha especializado durante 35 años en asesorar a todas las empresas líderes, ofreciendo soluciones comerciales, cuidado de las marcas, operación retail, procesos de gestión humana y además ejecutando todo el proceso de selección de personal.

Por lo anterior y bajo de la necesidad de cubrir la demanda de personal de las organizaciones vinculadas, fue necesario realizar un acompañamiento arduo, y profesional en los procesos de selección de la compañía. Partiendo de los estándares conductuales, afectivos, psicosociales y psicológicos de cada uno de los aspirantes al cargo.

Por consiguiente, se dará a conocer los referentes teóricos, el procedimiento y los resultados obtenidos durante el proceso de pasantía desde el área de Selección de Personal de la compañía Eficacia S.A.

2. Justificación

La presente investigación va dirigida al área de atracción de talentos de Eficacia S.A., la cual se realizó en la ciudad de Bucaramanga ubicada en la calle 34 no.27-75 Barrio la Aurora.

Con este estudio inicialmente se pretende apoyar los procesos del área de atracción de talentos a través de la asistencia de los procesos que se llevan a cabo en la organización. Este procedimiento aplica para todo el personal que participa en los procesos de selección, de igual manera al personal que ingrese a laborar con la empresa dentro o fuera de la ciudad, o aquellos que pasan por un proceso de reubicación o ascenso laboral.

En segundo lugar, permitirá fortalecer el proceso de selección de personal, garantizando al cliente que el personal que ingrese laborar con la empresa sean los más aptos y competentes en los cargos que se requieran. Por lo tanto, disminuiría la rotación de personal. Lo cual contribuiría al mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad de la compañía.

3. Descripción De La Empresa

Eficacia S.A, es una empresa colombiana que transforma la vida de sus grupos de interés, con 35 años de experiencia en soluciones comerciales, cuidado de las marcas, operación retail y procesos de gestión humana. Presentes en más de 800 municipios del país siendo aliados, confiables y sostenibles.

En primer lugar, se define aliada ya que está comprometida con la búsqueda constante del conocimiento a profundidad de los grupos de interés y sus entornos, para dar respuestas y soluciones a sus requerimientos partiendo de la experiencia, innovación y credibilidad de la actuación, creando valor, siendo corresponsales y consolidando relaciones a beneficios mutuo en el largo plazo. En segundo lugar, se define confiable ya que actúa de manera coherente en el ejercicio diario de la gestión con transparencia, honestidad y responsabilidad. Por último, sostenible ya que su visión de valor compartido para con los grupos de interés permita la corresponsabilidad entre lo social, ambiental y económico, comprometidos con el entorno.

Por otra parte, su misión se caracteriza por crear soluciones que generan competitividad y su visión es ser el aliado estratégico elegido por aporte de sus colaboradores a los resultados.

Así mismo los principios que la caracterizan son el respeto, integridad, lealtad confianza y honestidad.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Apoyar los procesos del área de atracción de talentos a través de la asistencia de los procedimientos que se llevan a cabo en Eficacia S. A en la ciudad de Bucaramanga (Santander). De esta manera aportar con el desarrollo y crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

4.2 Objetivos Específicos

1. Desarrollar el procedimiento de selección de personal que tiene establecido la organización.
2. Identificar las fuentes de reclutamiento empleadas en la organización.
3. Realizar acompañamiento a los gestores de atracción de talentos en el proceso de selección de personal.

5. Referente Conceptual

El talento humano es un área estratégica para las empresas que genera ventajas competitivas, y además mejoran el desempeño organizacional Rodríguez (2012).

Por otra parte, Aular (2018) afirma que el departamento de talento humano es un área neurálgica y sumamente movido en las entidades esto es debido al hecho que los profesionales de esta área deben ayudar a cada miembro de la organización a desarrollarse, a que cuenten con las competencias, compromiso, resultados y una remuneración adecuada.

Partiendo de lo expuesto anteriormente Aguilar (2017) afirma que el departamento de talento humano debe apoyar y asesorar a la gerencia mediante sus recursos y conocimientos especializados. El desempeño y el bienestar de cada trabajador son responsabilidad tanto de la gerencia como de cada uno de sus jefes inmediatos y, por supuesto, del departamento de talento humano.

Sin embargo, para consolidar la implementación de un proceso de gestión de talento humano, conlleva una serie de funciones o procesos de vital importancia, según se detalla a continuación:

Selección: Es un proceso de toma de decisiones orientado a conseguir la persona idónea para cubrir un puesto de trabajo, mediante la cual se eligen aquellas personas que poseen las competencias definidas como críticas y necesarias para el puesto a desempeñar. Un proceso de selección se inicia para el candidato cuando descubre una oferta de trabajo y envía su candidatura a la misma (su carta y su currículum vitae) Buscon (2013).

Por consiguiente, Diaz (2014) afirma que consiste en seleccionar a una persona para un puesto de trabajo con un detallado perfil, susceptible de ser determinado mediante medidas que den la posibilidad de ser comparadas con las virtudes del candidato. A su vez el proceso de selección se puede resumir en las siguientes fases: Buscon (2013).

Fase 1.

Reclutamiento: Este proceso consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que buscan atraer candidatos calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización Delgado (s.f).

Se presentan diversas fuentes que deben establecerse y localizarse por la empresa que pasa a influir en ellas, a través de múltiples técnicas de reclutamiento, con el propósito de atraer candidatos para atender sus necesidades. Según Chiavenato (s.f) existen dos medios de reclutamiento (interno y externo):

El reclutamiento interno: es considerado interno cuando los candidatos que atrae la organización para cubrir el puesto de trabajo, son de la propia organización o han pertenecido a la misma en algún periodo anterior (prácticas en la empresa o sustitutos, por ejemplo), es decir, el reclutamiento se hace entre los candidatos que son o han sido empleados de la empresa Gómez (2014).

El reclutamiento es externo cuando al existir cierta vacante, una organización intenta llenarla, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones Gómez (2014).

Según Reyes (2018) las principales técnicas de reclutamiento externo son las siguientes:

- Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o que provienen de otros reclutamientos.
- Presentación de candidatos por parte de los funcionarios de la Empresa.
- Contacto con universidades, escuelas, agremiaciones estudiantiles, directorios académicos, etc.
- Conferencias y charlas en universidades y escuelas.
- Contacto con otras empresas que actúan en un mismo mercado, en términos de cooperación mutua.

- Avisos en diarios, revistas, etc.
- Agencias de reclutamiento.
- Viajes de reclutamiento en otras localidades.

Fase 2.

Entrevista: En la segunda etapa, se citan a los aspirantes al cargo, con el fin de llevar a cabo la entrevista y las pruebas psicológicas; en donde la primera es una herramienta bipersonal entre el psicólogo y el postulante con el propósito de establecer comunicación. Determinada en un tiempo y espacio, en donde se conozca al candidato desde diferentes áreas Richino (2000).

Por otro lado, Calles 1993 (como se citó en Buscon, 2013) refiere que el objetivo de la entrevista es “confirmar que el solicitante cuente con los requisitos necesarios para ocupar de forma satisfactoria, el puesto objeto de concurso. Por otra parte, Folgueiras (2010) afirma que el principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan como mínimo dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio.

Sin embargo, Chiavenato 2009, afirma que la entrevista es un proceso de comunicación entre dos o más personas, en donde una de ellas está interesada en conocer a la otra. Aquí el entrevistado es una caja negra que debe abrirse y aplicársele determinados estímulos (entradas) para observar sus reacciones, es decir sus (salidas) y, con base en estas, establecer las posibles relaciones de causa y efecto en su comportamiento.

Por lo anterior es pertinente mencionar los tipos de entrevista, que para Ruiz (2013) se clasifican:

- Entrevistas estructuradas o enfocadas: las preguntas contienen un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio.

- Entrevistas semiestructuradas: poseen un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados.

- Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original.

Por lo cual es pertinente mencionar también los tipos de preguntas que plantea Acofi (2003)

“cerradas”, que son todas aquellas preguntas que se pueden responder con pocas palabras, incluso, la mayoría de las veces, la respuesta no va más allá de un “SI” o un “NO. Las de “sondeo”, como por ejemplo ¿por qué?, ¿Cuál fue? entre otras; las “hipotéticas” que representan situaciones ficticias o reales que podrían generarse en la organización; las “malintencionadas” que como su nombre lo indica generan que el candidato opte por responder indeseablemente ante un circunstancia; las “provocadoras” que permiten evaluar diversas reacciones en el candidato; y finalmente, están las preguntas que sugieren una respuesta esperada, es decir llevan al entrevistado a hablar sobre un tema determinado.

Por consiguiente, Maganto (s.f) hace énfasis en que la entrevista, cumple también una función terapéutica por el mismo hecho de verbalizar lo que preocupa y porque el psicólogo ofrece alternativas y estrategias de cambio al paciente, o bien un punto de vista diferente que por sí mismo modifica la cognición del problema e indirectamente la conducta que se pretende cambiar.

Fase 3.

Aplicación de la batería de pruebas psicotécnicas: Los test psicotécnicos (también llamados test de inteligencia o test de aptitudes) son pruebas diseñadas para evaluar tus capacidades intelectuales para la realización de tareas relacionadas con un determinado puesto de trabajo. Consisten en cuestionarios tipo test en los que debes escoger entre varias respuestas posibles Sánchez (2010).

Fase 4.

Verificación de referencias: Es la etapa de verificación de datos donde el reclutador recopila información de diferentes aspectos en la vida del postulante, para corroborar que este haya tenido el desempeño esperado y sea la persona idónea que estamos buscando.

Fase 5.

Realización de informes: La quinta etapa es la realización de informes de cada uno de los candidatos que para Richino (2000), es una síntesis de la información suministrada por el participante en los diferentes filtros del proceso de selección. Adicionalmente sugiere que el documento debe ser tratado con confidencialidad y restricción, ya que solo pueden tener acceso a la misma persona que tiene autoridad frente a las determinaciones del candidato en la organización.

Formación: Es de vital importancia que la empresa cuente con un programa de entrenamiento, a través del cual se fortalezcan competencias de las personas, para de esta manera ir forjando y al mismo tiempo creando el talento en la organización, mediante el aprendizaje continuo Villegas (2008).

Desarrollo profesional: De esta manera Briceño (2011) afirma que la formación y desarrollo por competencias es fundamental en la alineación de los colaboradores con la estrategia organizacional, desarrollando y fortaleciendo los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de cada uno de los colaboradores, criterios esenciales para un excelente desempeño de la actividad laboral, enfocados en el rápido avance y crecimiento de la tecnología, sistemas de información, conocimientos y sistemas cambiantes del entorno organizacional, por lo anterior es esencial que los colaboradores tengan una formación directamente relacionada con el desarrollo de competencias y asuman la responsabilidad lo cual es una realidad que va directamente relacionado con el éxito del colaborador y de la organización

Evaluación del desempeño: Es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa de la organización. con base en los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño nos sirve en la determinación y en el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la organización Montoya (2009).

Para el cumplimiento de los procedimientos señalados anteriormente, el departamento de recursos humanos debe tener la capacidad de tomar decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficacia de los empleados al proveerles el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento que requieren para que cumplan sus objetivos personales y por ende se cumplan los objetivos organizacionales Chiavenato (2002).

En conclusión, el proceso de selección de personal está compuesto por una evaluación psicológica que implica la recolección y el análisis de información específica, así como la realización de procedimientos determinados que van desde la entrevista, aplicación de pruebas psicotécnicas, hasta la presentación del informe de los resultados de la evaluación del candidato más idóneo para el cargo (Fernández-Ballesteros, 2011).

6. Metodología

Durante el proceso en la compañía Eficacia S.A, se llevó a cabo un acompañamiento en los procesos de selección de personal en los cargos técnicos, comerciales, básico comercial y operativos; los cuales se realizaron por medio de las siguientes fases: Reclutamiento, Citación a entrevista, perfilamiento, planeación pruebas psicotécnicas, verificación de referencias, presentación del candidato.

6.1 Participantes.

La población cubierta durante los procesos de selección en Eficacia S.A, hicieron alusión a aquellos candidatos reclutados y evaluados desde el mes de enero de 2019 hasta junio de 2019. Los cuales presentaban un rango de edad de 18 a 40 años y cuyas postulaciones hacían referencia a: a) cargos comerciales, b) básico comerciales, d) técnicos, e) f) operativos.

6.2 Instrumentos

Durante el proceso realizado en la organización, se aplicaron formatos institucionales como se indica a continuación:

-Formato salidas de campo: Se utiliza para las actividades que se realizan en campo como medio de registro de información de los postulantes.

-Fuentes de reclutamiento: La organización cuentan con diferentes portales laborales, entre los cuales se destacan los siguientes: www.computrabajo.com www.eempleo.com y www.eficacia.com.co

-Formato portal de eficacia: Es utilizado para el registro de la información de los candidatos que participan en algún proceso de selección.

-Formato protección de datos: Es utilizado como medio de informar a los participantes, que los datos personales que se recolecten serán tratados de forma confiable y segura.

-Formato de verificación de referencias: Se utiliza para validar la última experiencia laboral del candidato escogido por el jefe inmediato del mismo, en donde se indagan aspectos generales como: motivo del retiro, fecha de ingreso y egreso, fortalezas del candidato, aspectos a mejorar y desempeño laboral del mismo. Todo esto con un valor designado bueno, regular y malo.

Tabla 1. Formatos institucionales de la empresa

Formatos
Formato de salidas de campo (Ver anexo 1)
Formato protección de datos (Ver anexo 2)
Formato registro portal de eficacia (Ver anexo 3)
Verificación de referencias (Ver anexo 4)

6.3 Procedimiento:

Para llevar a cabo los procesos de selección de personal en el área de atracción de talentos, se desarrollaron las siguientes etapas durante los 6 meses de acompañamiento en la organización.

Fase 1. Creación de la Requisición:

Inicialmente en esta etapa, se recibe la requisición o solicitud por parte de las empresas o clientes vinculados. Donde cada una, da a conocer la vacante a cubrir y explica específicamente las competencias a desarrollar el postulante, horarios, salario, y la experiencia mínima requerida.

Fase 2. Reclutamiento:

En esta fase inicialmente, se realiza la postulación de las vacantes requeridas por las organizaciones en las páginas web :(www.computrabajo.com y www.eempleo.com). De igual forma se realiza actividad en medios (perifoneo) trabajo en campo (acercamiento en frío a posibles candidatos), dando a conocer la vacante en puntos estratégicos de la ciudad. Posterior a lo anterior se reciben las hojas de vida de los postulantes al cargo, seleccionando aquellos que cumplen con el perfil solicitado.

Fase 3. Citación a entrevista:

Durante esta fase, se escojan los candidatos más idóneos para el cargo, se establece contacto telefónico con los mismos, designando la fecha para desarrollar la entrevista en la organización y de igual forma realizar el registro en www.eficacia.com.co .

Fase 4. Perfilamiento:

Una vez asisten los candidatos a la organización pasan a un aula de la empresa, en donde se perfilan los candidatos citados a entrevista o que asisten por perfilamiento natural (voluntad propia). En el proceso de perfilamiento se ingresa el número de cedula del candidato, posterior a esto se realiza verificación de datos personales, conocimientos, experiencia laboral, tallaje, referenciación, certificados del candidato y finalmente se agenda al cargo en el cual ira a participar e ingresa a proceso de entrevista con el analista de talentos.

Fase 5. Verificación de referencias:

Se realiza las referencias más significativas de los candidatos preseleccionados, enfocadas al cargo al cual están aplicando. Estas deben realizarse con el jefe inmediato o en su defecto con el área de recursos humanos.

Fase 6. Presentación del candidato:

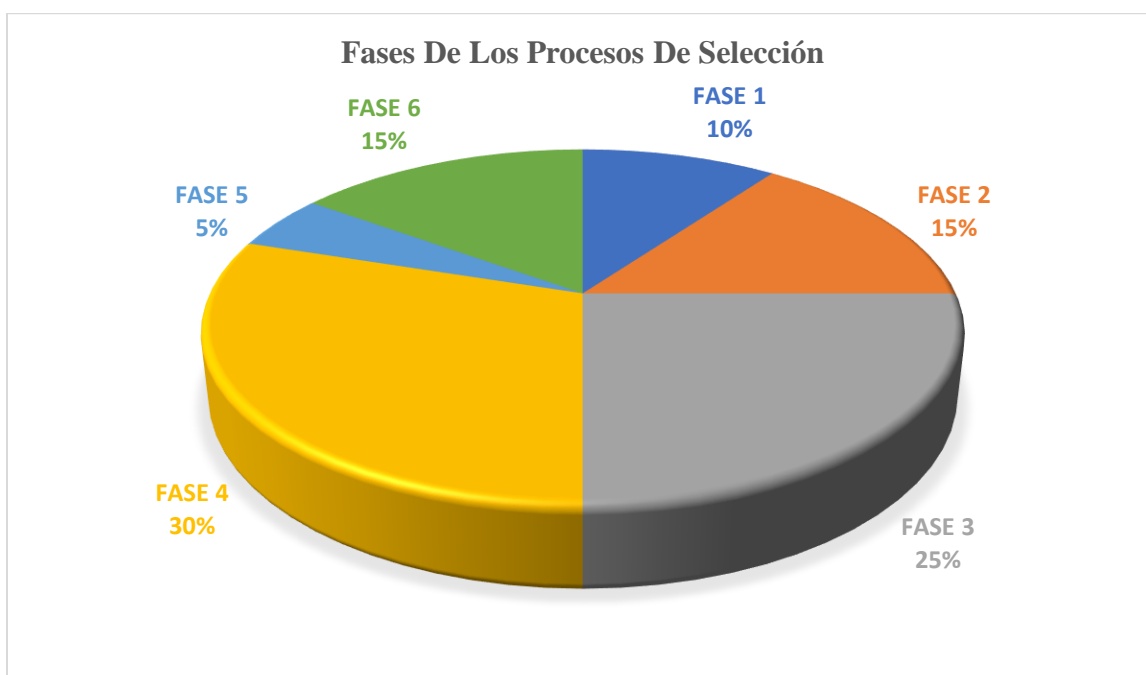
Para presentar los candidatos a entrevista con él analista de talentos. El candidato debe haber sido informado de la oferta laboral (funciones, horarios, salario), perfilado, haber recibido las pruebas psicotécnicas al correo electrónico, ya que tienen vigencia de 24 horas. Por otra parte, debe estar agendado al requerimiento establecido por el cliente.

7. Resultados

A partir de la realización del proyecto en la compañía Eficacia S.A, se logró brindar apoyo al área de atracción de talentos en los diferentes procesos de selección establecidos en la organización.

Partiendo de lo anterior, durante el proceso de pasantía se brindó acompañamiento a las fases que a continuación se darán a conocer:

Grafica 1. Fases que se ejecutaron en los procesos de selección.



Según lo anterior se puede evidenciar lo siguiente:

Fase 1: creación de la requisición: en esta etapa se recibe la requisición por parte de las empresas vinculadas, fase a la cual se le brinda apoyo en un 10% de la totalidad de los procesos desarrollados.

Fase 2: reclutamiento: En esta fase se realiza reclutamiento a través de canales web, salidas de campo y medios publicitarios. Fase a la cual se apoyó durante este proceso con un 15% de un 100%.

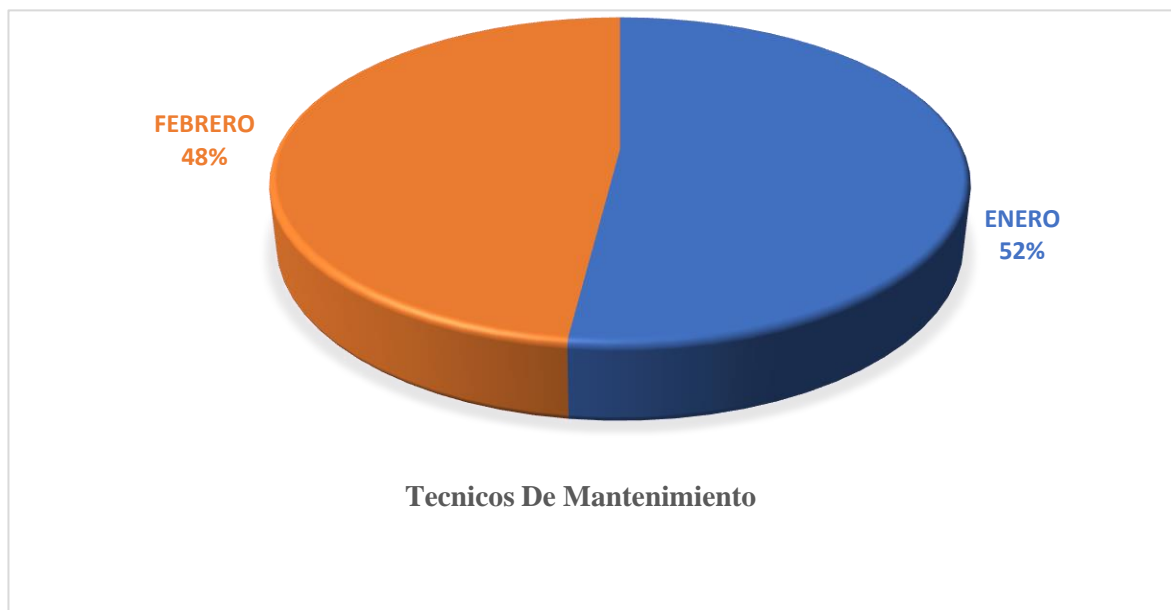
Fase 3: citación a entrevista: en esta etapa se establece contacto telefónico con los candidatos seleccionados para el cargo y se agenda a entrevista. Proceso al cual se brinda acompañamiento con un 25 %.

Fase 4: perfilamiento: se evidencia que es uno de los procesos a los cuales, se le brinda más acompañamiento y apoyo durante seis meses, lo cual equivale a un 30% de un 100%. En donde se realiza verificación de datos personales, conocimientos, experiencia laboral, tallaje, referenciación, certificados del candidato y finalmente se agenda al cargo en el cual ira a participar e ingresa a proceso de entrevista con el analista de talentos.

Fase 5: verificación de referencias: en esta fase se realiza las referencias más significativas de los candidatos preseleccionados. A la cual se le brinda apoyo con un 5 %.

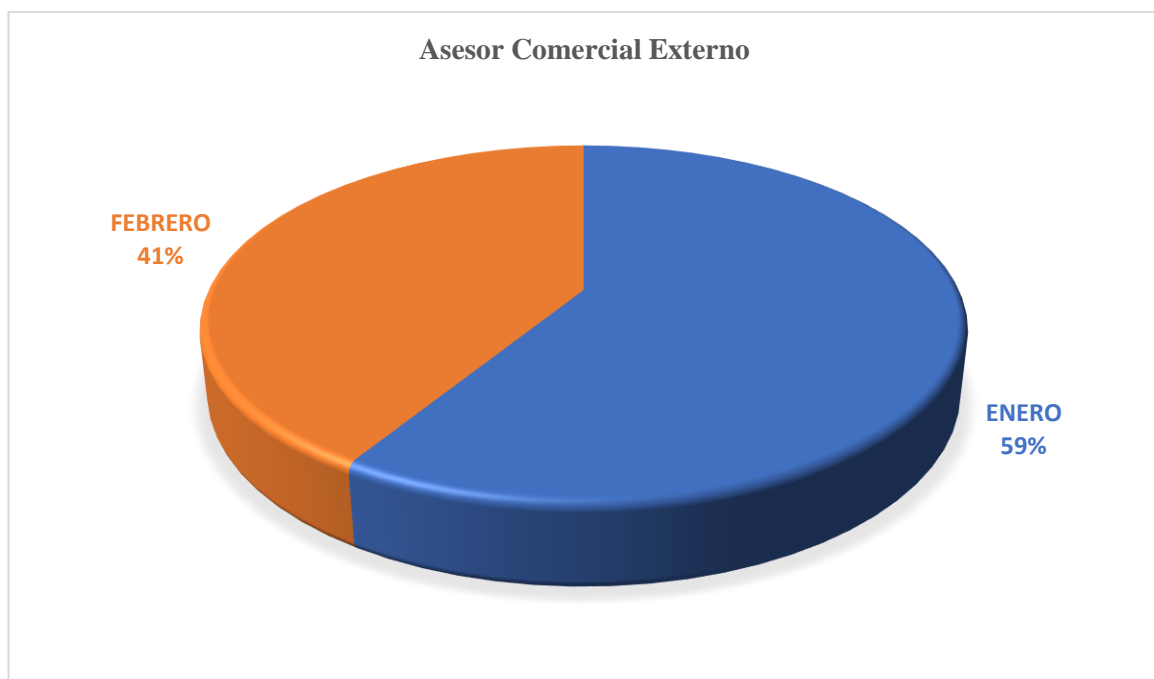
En este sentido, a continuación, se mostrará la totalidad de los procesos ejecutados durante los meses de enero y febrero, con el fin de conocer los cargos reclutados.

Grafica 2. Procesos de reclutamiento por nivel de cargo (Técnicos de mantenimiento e instalación) mes de enero y febrero.



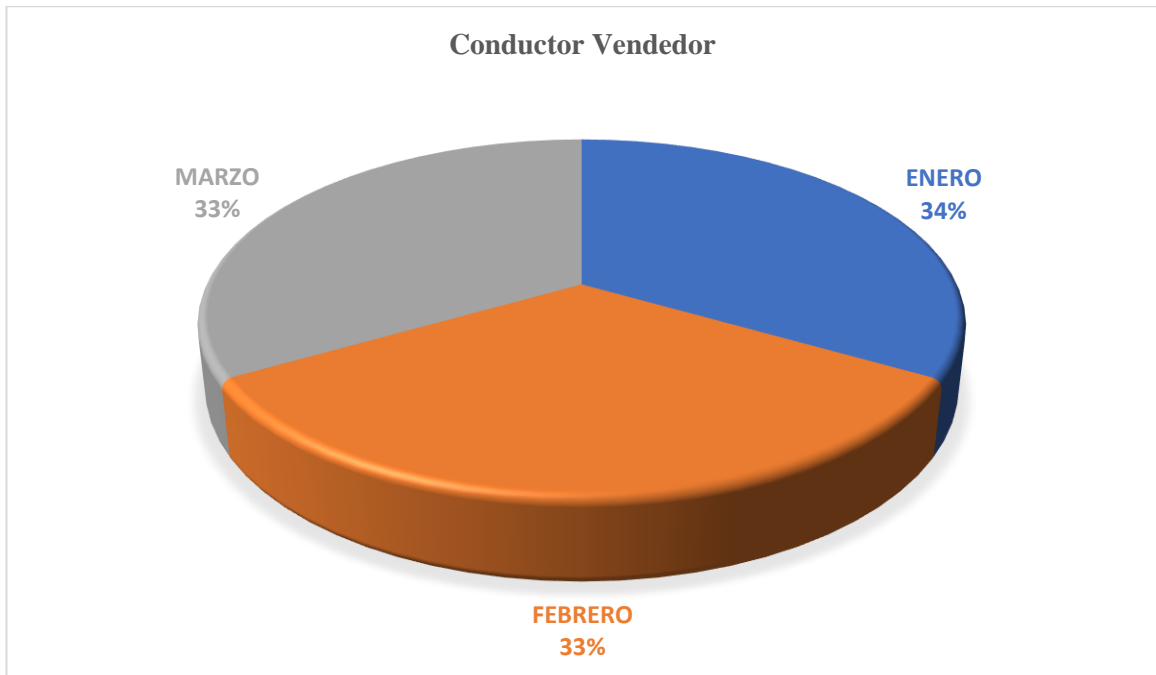
Se evidencia que durante el mes de enero y febrero en el cargo de técnicos de mantenimiento e instalación; inicialmente en el mes de enero se reclutaron 24 técnicos de mantenimiento e instalación lo cual equivale al 48% de la totalidad de un 100%. En segundo lugar, en el mes de febrero se reclutaron 26 candidatos para el mismo cargo lo cual equivale a un 52%. Cabe resaltar que durante los dos meses se emplearon diferentes fuentes de reclutamiento como canales web, salidas de campo y demás.

Grafica 3. Procesos de reclutamiento por nivel de cargo (Asesor comercial externo) mes de enero y febrero.



Se observa que durante el mes de enero y febrero en el cargo de asesor comercial externo en el mes de enero se reclutaron 20 asesores comerciales externos, lo cual equivale al 59% de los candidatos reclutados. En segundo lugar, en el mes de febrero se reclutaron 18 candidatos para el mismo cargo lo cual equivale a un 41%.

Grafica 4. Procesos de reclutamiento por nivel de cargo (Conductor Vendedor) mes de enero y febrero.



Es importante resaltar que para este cargo semanalmente se reclutaban 3 conductores vendedores. Se evidencia que entre el mes de enero, febrero y marzo se reclutaron 36 conductores vendedores, con lo cual se logró en un 100% convocar las personas solicitadas para el cargo.

Por otra parte, durante el mes de marzo abril, marzo, mayo y junio se brindó apoyo y acompañamiento a los gestores de atracción de talentos en los diferentes procedimientos de selección de talentos.

Grafica 5. Procesos de apoyo a los gestores de atracción de talentos.



Se evidencia que durante cuatro meses (marzo, abril, mayo, junio), se brindó apoyo constante a los cuatro gestores de atracción de talentos en las diferentes procesos de selección que se desarrollan en la compañía. En primer lugar, se observa que durante este tiempo se brindó mayor apoyo en el área de perfilamiento con un 40%. Seguido al anterior porcentaje se encuentra el área de citación a entrevista con un 20%; posterior a este sigue el área de registro en el portal de eficacia con un 15%. Se evidencia que en el proceso de reclutamiento y planeación de pruebas a cada área se le brindó 10% de apoyo. Finalmente, con un 5% en el área de referenciación.

Como conclusión se evidencia que durante el proceso de la pasantía se brindó apoyo en el área de reclutamiento y entrega de candidatos durante el mes de enero y febrero para el cargo de asesor comercial externo, asesor comercial punto de venta, técnicos de mantenimiento e instalación y conductores vendedores. Por otra parte durante el mes de marzo, abril, mayo y junio se brindó apoyo constante a los gestores de atracción de talentos en los procesos de selección a nivel de zona y regional.

8. Discusión

A partir de la experiencia adquirida en la empresa Eficacia S.A en la ciudad de Bucaramanga, especialmente en el área de atracción de talentos, se logró conocer que la compañía cuenta con los conocimientos teóricos de diferentes autores para realizar los procedimientos de selección de talentos y contratar el personal más idóneo, calificado y asertivo en las diferentes áreas (profesionales, operativas, comerciales, técnicos y básicos comerciales). Así como se evidencia a continuación.

Chiavenato (2009), expresa que todo proceso de selección debe dar a conocer los vacantes demandantes de la organización, por medio de herramientas digitales, revistas, periódicos u anuncios publicitarios, con el fin de atraer a los candidatos más idóneos para los diferentes cargos. A lo cual la compañía Eficacia S.A le apunta asertivamente ya que por medio de las páginas web de (www.computrabajo.com; www.elempleo.com) publica diariamente las vacantes requeridas por los clientes. De igual manera a través de otros medios publicitarios como son: redes sociales, emisoras y demás.

Por otra parte, continuando es valioso conocer la importancia del proceso de entrevista, para lo cual Folgueiras (2010) afirma que el principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan como mínimo dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. Lo anterior se evidencia con el formato que usa Eficacia S.A en la entrevista, pues centra su atención en aspectos personales y profesionales del candidato, los cuales indaga por medio de una comunicación asertiva y bidireccional de ambas partes.

Así mismo las pruebas psicotécnicas (también llamados test de inteligencia o test de aptitudes) son pruebas diseñadas para evaluar tus capacidades intelectuales para la realización de tareas relacionadas con un determinado puesto de trabajo. Consisten en cuestionarios tipo test en los que debes escoger entre varias respuestas posibles Sánchez (2010). Con lo cual Eficacia S.A cumple, ya que dentro de su batería de pruebas tiene designada las siguientes pruebas: CEC comercial (cuestionario de evaluación de competencias comerciales), 180° liderazgo y comerciales, (Cuestionario de evaluación de competencias a nivel general) 360° labores administrativas (método de evaluación de desempeño).

Por otra parte, Richino (2000) da a conocer que la verificación de referencias, es la etapa de verificación de datos donde el reclutador recopila información de diferentes aspectos en la vida del postulante, para corroborar que este haya tenido el desempeño esperado y sea la persona idónea que estamos buscando. Mientras que en Eficacia no solo se confirma dicha información si no también se indagan aspectos personales, motivo de retiro, habilidades y fortalezas del candidato.

9. Conclusiones.

Durante el proceso de pasantía que se llevó a cabo en la organización, se pudo conocer la importancia del área psicológica en los procesos de selección que se llevan a cabo dentro de las organizaciones, puesto a que el psicólogo(a) está en función de identificar parámetros para el reclutamiento, evaluación del perfil requerido para la vacante, empleo de pruebas psicotécnicas, entrevista, selección, formación, análisis de cargos y demás. De igual forma sé que es importante en el perfil del psicólogo organizacional, tener la competencia para ser capaz de analizar, comprender, comunicarse asertivamente, ser empático, manejar y resolver conflictos, ejercer liderazgo, desarrollar la ética y discreción de los casos que conoce.

Se observó que el proceso de selección de personal es importante el apoyo de los psicólogos en formación, ya que apoyamos los procesos desarrollados dentro de la organización; en lo cual Eficacia S.A es una entidad que apoya constantemente a los pasantes. De igual forma se enfrenta a nuevos retos en cuanto a reclutamiento, evaluación, diseño interpretación y actividades extracurriculares propias del área de atracción de talentos.

Por otra parte, se logró evidenciar el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente como lo fue el apoyo a los procesos de selección (reclutamiento, perfilamiento, citación a entrevista, planeación de pruebas psicotécnicas, verificación de referencias). Así mismo se logró conocer las fuentes de reclutamiento más empleadas dentro de la organización como lo son canales web, actividad en medios, salidas de campo y demás. Finalmente se brindó apoyo a los gestores de atracción de talentos en los diferentes procesos de selección.

10. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que Eficacia S. A, es una organización con 35 años de experiencia en soluciones comerciales, cuidado de las marcas, operación retail y procesos de gestión humana. y su objetivo principal es transformar vidas. Se recomienda continuar con los espacios de aprendizaje a través de la pasantía, ya que es una empresa que permite enriquecer el desarrollo de habilidad y competencias para el mismo, tanto en el ámbito organizacional como profesional.

Durante el proceso de pasantía desarrollado dentro de la organización, se puede sugerir desde el área metodológica disminuir los procesos o fases de selección establecidas dentro de la organización, como lo es el área de perfilamiento, lo cual haría que el proceso de selección sea más rápido y efectivo. Así mismo se recomienda mejorar la atención del servicio al cliente, es decir que los horarios de atención y entrevista sean acordes a la hora de citación del cliente.

Finalmente se recomienda continuar posicionando la marca Eficacia S.A a través de medios de reclutamiento, actividad en medios y otros medios. Dando cumplimiento a la visión y misión establecida por la organización

11. Referencias

- Aular Michael. (2018, noviembre 25). Función Del Departamento De Talento Humano En Las Organizaciones. Recuperado De <https://www.gestiopolis.com/funcion-del-departamento-de-talento-humano-en-las-organizaciones/>
- Acofi. (Marzo De 2003). *Exámenes De Estado De La Educacion Superior* . Obtenido de <http://dis.unal.edu.co/~hernandg/ecaes2006/docs/E2003/docs/tiposdepreguntasyejemplos.pdf>
- Aguilar, C. (2017). *Gestión De Talento Humano, Elemento Clave En El Desempeño Del Personal De La Empresa*. Bogota.
- Briceño, Y. (16 De 01 De 2011). *Gestión Del Talento Humano* . Obtenido De <http://talentohumano-grupo1.blogspot.com/2011/01/definicion-de-gestion-humana.html>
- Buscon. (2013). *Procesos De Selección* . Obtenido De <https://www.ucm.es/data/cont/docs/541-2013-10-16-II%20Proceso%20de%20seleccion.pdf>
- Chiavenato (2002). *Gestión Del Talento Humano*. Bogotá Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. México: Mcgraw Hill Consejo General De Colegios Oficiales De Psicólogos. (S.F). Recuperado De: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (S.F.). *Administración De Personal*. Obtenido De Reclutamiento Personal : <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/09/RESUMEN-Unidad-5-Chiavenato.pdf>
- Delgado, M. (Sf). Reclutamiento De Personal. En *Gestión Del Talento Humano Como Herramienta De Competitividad En Las Empresas* .
- Diaz, C. (2014). Lógica Difusa Vs. Modelo De Regresión Múltiple Para La Selección De Personal. *Ingeniare Revista Chilena De Ingeniería* .
- Fernández-Ballesteros, R. & Ansorena, A. (2011). Selección De Personal. En R. Fernández-Ballesteros. *Evaluación Psicológica: Conceptos, Métodos Y Estudio De Casos*. (Pp.440-459). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Folgueiras, P. (Sf). *La Entrevista*. Obtenido De Técnica De Recogida De Información : <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/Entrevista%20pf.pdf>

Gomez, J. (2014). *La Selección De Personal En Las Organizaciones :Externas Vs Externas Nuevas Tendencias* . Obtenido De <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/9112/1/TFG-E-40.pdf>

Maganto, C. (Sf). *La Entrevista Psicológica*.

Montoya, A. (2009). *Evaluación Del Desempeño Como Herramienta Para El Análisis Del Capital Humano . Vision Del Futuro* .

Reyes, S. (18 De 12 De 2018). *11 Fuentes De Reclutamiento Externo Para Atraer Talento Humano*. Obtenido De <http://blog.talentclue.com/fuentes-reclutamiento-externo>

Rodriguez,C (2012). *Gestión Del Talento Humano Mexico*.

Richino, S. (2000). *Selección De Personal*. Buenos Aires: Paidós

Ruiz, M. (2013). *La Entrevista, Recurso Flexible Y Dinámico. Investigación En Educación Médica*

Sanchez. (2010). *Psicotécnicos*. Obtenido De <file:///D:/Downloads/Psicot%C3%A9nicos.pdf>

Villegas, A. (2008). *Formación: Apuntes Para Su Comprensión En La Docencia. Profesorado*

Anexo 3. Registro portal de eficacia.

INSTRUCTIVO DE REGISTRO EN EL PORTAL DE EFICACIA

1. Ingresar desde el computador a la página de internet www.eficacia.com.co



2. Cuando haya cargado la página busque la opción trabaja con nosotros que aparece en la parte superior y le va a dar click



3. Ahora sale un cuadro de inicio de sesión va a ir a la parte de abajo y va a buscar la opción **REGISTRATE**

Inicio de sesión

Por favor digita tus datos de ingreso.

CÉDULA

CONTRASEÑA

Regístrate Iniciar sesión

[¿Olvidaste tu contraseña?](#) [Soporte](#)

4. Llenar los datos allí requeridos (por favor revisar que la información registrada por usted sea la correcta)

alguien como tú

Registra tu hoja de vida aquí
Trabaja en eficacia

Contamos con más de 25.000 colaboradores a nivel nacional.

Recuerda que registrar y mantener actualizada tu Hoja de Vida es la manera más efectiva para trabajar con nosotros.

Estamos buscando a alguien como tú

¿Tienes algún inconveniente, sugerencia o comentario?, por favor comunícalo con nosotros al correo soportehv@eficacia.com.co

eficacia

Ingresar tus datos de registro

NOMBRES

PRIMER APELLIDO

CÉDULA

CORREO ELECTRÓNICO

Cancelar Registrar

[Ya soy un usuario registrado!](#)

5. Espere que la pagina envíe un correo electrónico con el usuario y contraseña que estaban pidiendo anteriormente, esta información le llegará al correo que registro, el cual debe ser personal y estar actualmente activo. A continuación seguir los pasos que indica la página y culminar todo el registro.

