

APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE COPSERVIR
MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DEL
ÁREA DE SELECCIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

María Paula Corzo Mantilla



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2020

APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE COPSERVIR
MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DEL
ÁREA DE SELECCIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

María Paula Corzo Mantilla

Trabajo de grado

En modalidad de pasantía para optar al título de Psicóloga

Directora del proyecto

Ps. MBA Luz Marcela Salazar Betancur

Docente



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2020

Agradecimientos y dedicatoria

Agradezco principalmente a Dios, por ser él quien me inspiro y me dio fuerzas de continuar en este proceso tan maravilloso.

Mi profundo agradecimiento a mis familiares, en especial a mi madre querida, mi padre y mis hermanas, quienes con su amor, paciencia y mucho esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Agradezco por el apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, por motivarme a seguir y ser cada día más fuerte, los adoro profundamente y todo esto es gracias a ustedes.

Así mismo, agradezco a mis hermanas que con sus palabras me hicieron sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo llegar a ser, las amo infinitamente. También quiero agradecer a la Jefe de mis padres por creer en mí y colaborarme económicamente cuando todo parecía imposible mil gracias.

Quiero expresar mi gratitud a todos los docentes de la Facultad de Psicología, por haber compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de este camino, quienes guiaron con paciencia y rectitud mis pasos, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que lograra crecer cada día más como profesional.

A mis compañeros de Universidad y de comunidad, gracias por apoyarme con dedicación y cariño, y a todos aquellos que contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito mi meta, gracias.

Para finalizar, agradezco a todos los lugares donde pude realizar mis prácticas y me abrieron las puertas para aprender, los valoro inmensamente ya que de cada lugar me llevo algo especial, mil y mil gracias.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos y dedicatoria	3
TABLA DE CONTENIDO	4
RESUMEN	6
SUMMARY	7
INTRODUCCIÓN	8
JUSTIFICACIÓN	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	13
OBJETIVOS	
<i>General</i>	15
<i>Específicos</i>	15
MARCO TEÓRICO	16
TEMAS TRABAJADOS	
1. SELECCIÓN DE PERSONAL	
<i>Población cubierta</i>	32
<i>Instrumentos</i>	34
<i>Metodología</i>	39
<i>Resultados</i>	41
2. PROTOCOLO DE AGRADECIMIENTO A CANDIDATOS NO APTOS AL PERFIL DE CARGO	
<i>Población cubierta</i>	46
<i>Instrumentos</i>	46
<i>Metodología</i>	47
<i>Resultados</i>	48
APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE AGRADECIMIENTO A CANDIDATOS NO APTOS AL PERFIL DE CARGO	
	48
3. CAPACITACIONES DE INDUCCIÓN	
<i>Población cubierta</i>	50
<i>Instrumentos</i>	50

<i>Metodología</i>	51
<i>Resultados</i>	52
4. OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE SELECCIÓN EN COPSERVIR	
<i>Modificar lista de documentos para cargos como</i>	53
<i>Modificar formatos</i>	53
<i>Eliminar hojas de vida 2016 y años anteriores</i>	54
<i>Transformar la forma de anexar las hojas de vida de candidatos descartados a partir del 2020</i>	54
<i>Elaborar formato de candidatos no aptos</i>	54
<i>Adaptación al teletrabajo</i>	55
<i>Elaboración inducción a distancia</i>	55
<i>Elaboración de formato y desarrollo de entrevistas para aprendices</i>	56
DISCUSIÓN	57
CONCLUSIONES	59
SUGERENCIAS	60
REFERENCIAS	61
ANEXOS	
<i>Anexo 1: Lista de documentos de ingreso</i>	66
<i>Anexo 2: Actualización de formatos</i>	69
<i>Anexo 3: Inducción virtual</i>	70
<i>Anexo 4: Entrevista realizada por la pasante</i>	72
PROTOCOLO: Pasos para agradecer a un candidato no apto	74

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE COPSERVIR MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DEL ÁREA DE SELECCIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

AUTOR(ES): MARIA PAULA CORZO MANTILLA

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR

RESUMEN

Este proyecto de pasantía fue realizado en Copservir – drogas la rebaja sede administrativa Bucaramanga. La pasantía se realizó en el área de selección y desarrollo de Bucaramanga apoyando así todos los procesos de selección de la región andina norte, dicho lo anterior se identificó la necesidad de realizar un agradecimiento a los candidatos que participaron en los procesos de selección y no fueran aptos al perfil de cargo, por lo tanto el objetivo general de este proyecto pretendió gestionar los elementos relacionados con la imagen corporativa del área de selección, mediante el apoyo en los procesos de selección de personal, de tal forma que le permitiera a Copservir sobresalir en el sector. Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron los siguientes objetivos específicos (1) Apoyar los procesos de selección de personal de Copservir dando respuesta a todos los requerimientos exigidos por el área. (2) Responder a los diferentes subprocesos que se desarrollan al interior del área de selección Copservir para facilitar las actividades del área. (3) Diseñar un protocolo que permitiera la implementación de agradecimiento al personal no apto, por medio de referentes conceptuales, para facilitar el desarrollo del proceso. Para dar cumplimiento a los objetivos se apoyaron y modificaron algunos aspectos del área de selección para mejorar su imagen corporativa, del mismo modo se realizó el protocolo de agradecimiento a candidatos no aptos, y se entregó formalmente al analista para incluir este proceso en el área. Para finalizar, se logró realizar la aplicación de este agradecimiento a unos pocos candidatos lo cual fue satisfactorio.

PALABRAS CLAVE:

Selección, Imagen corporativa, Protocolo, Candidatos no aptos, Organización, Apoyo, Inducción, Copservir

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT TO COPSERVIR'S PERSONNEL SELECTION PROCESSES BY RESTRUCTURING THE CORPORATE IMAGE OF THE SELECTION AREA IN THE CITY OF BUCARAMANGA.

AUTHOR(S): MARIA PAULA CORZO MANTILLA

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR

ABSTRACT

This internship project was carried out in Copservir – drogas la rebaja the Bucaramanga administrative headquarters. The internship was carried out in the selection and development area of Bucaramanga thus supporting all the selection processes of the northern Andean region, said the above identified the need to thank the candidates who participated in the selection processes and were not fit to the position profile, therefore the general objective of this project aims to manage the elements related to the corporate image of the selection area , by supporting the recruitment processes, in such a way as to enable Copservir to excel in the sector. To achieve this objective, the following specific objectives were achieved (1) Support copservir's personnel selection processes in response to all the requirements required by the area. (2) Respond to the different threads that are developed inside the Copservir selection area to facilitate the activities of the area. (3) Design a protocol that allows the implementation of thanks to unsuitable personnel, through conceptual references, to facilitate the development of the process. To meet the objectives, some aspects of the selection area were supported and modified to improve its corporate image, so was the thank you protocol to unfit candidates, and the analyst was formally handed over to include this process in the area. Finally, the application of this thank you was made to a few candidates which was satisfactory.

KEYWORDS:

Selection, Corporate Image, Protocol, Unfit Candidates, Support, Induction, Copservir.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta de pasantía, surgió por el interés de mejorar la imagen corporativa del área de selección y desarrollo de Copservir Ltda sede Bucaramanga; así mismo, la idea de reestructurar la imagen corporativa de la organización, nació por el interés de mejorar la perspectiva que tienen los candidatos y las personas externas del área de selección.

Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta de pasantía apoya todos los procesos que tienen que ver con el área de selección y desarrollo, debido a que son una gran cantidad de actividades las que el pasante desarrolla en sus labores diarias. Del mismo modo, la propuesta de agradecimiento a los candidatos no aptos surge porque no se realizaba ningún tipo de seguimiento ni agradecimiento a las personas no seleccionadas, debido a esta situación algunos candidatos se comunicaban con el área preguntando sobre el proceso al cual habían aplicado, de tal forma esta situación no era muy bien vista por los candidatos, por lo cual surgió la idea de reestructurar ese proceso.

Además de lo anterior, es importante mencionar que el proyecto se desarrolló también con el diseño y la implementación de un protocolo de agradecimiento a los candidatos no aptos al perfil de cargo, lo cual consiste en realizar y hacer llegar un agradecimiento a cada una de las personas que participaron en el proceso de selección y no fueron seleccionadas.

El objetivo del proyecto consistió en gestionar los elementos relacionados con la imagen corporativa del área de selección, mediante el apoyo en los procesos de selección de personal, de tal forma que le permita a Copservir sobresalir en el sector. Esto se logró cumpliendo apoyando cada una de las actividades que se realizan en el área, y dando cumplimiento a las requisiciones del área.

JUSTIFICACIÓN

Inicialmente la imagen corporativa de las organizaciones es uno de los componentes más importantes que cobran relevancia estratégica para garantizar el crecimiento de las empresas. Desde el siglo XXI cada día surge una preocupación generalizada por parte de las organizaciones y sus directores, el establecer cómo son percibidas sus actividades institucionales y sus mensajes en los medios de comunicación, así como las expectativas que frente a las organizaciones tienen los públicos internos y externos con el fin de garantizar una imagen positiva. De esta manera, la imagen corporativa debe ser considerada como un valor agregado a la competitividad de personas y corporaciones (Perozo, 2004).

A partir de lo anterior, el área de selección y desarrollo de Copservir sede Bucaramanga, no realizaba agradecimientos a los candidatos externos no aptos al perfil requerido por la organización. Lo único que ejecutaba era el agradecimiento a los candidatos internos que se encontraban participando para un ascenso.

A causa de lo anterior, surge la necesidad de formalizar el agradecimiento a los candidatos externos que han tomado su tiempo en participar en los procesos de selección, debido a que las personas que han aplicado a las ofertas laborales, son sujetos interesados en trabajar en Copservir y merecen respetuosamente una respuesta de cómo ha culminado su aplicación a la oferta.

Si por el contrario, los candidatos no recibieran ningún tipo de respuesta ni comentario acerca de su aplicación a la oferta laboral, su impresión se tornaría negativa, y se podrían perder excelentes candidatos para otros perfiles laborales, así mismo, se vería implicada la imagen corporativa de la organización, en este caso el área de selección y desarrollo de Copservir.

Para concluir, esta pasantía pretende contribuir y transformar la imagen corporativa del área de selección, llevando a cabo un protocolo de agradecimiento a los candidatos externos no aptos al perfil de cargo. Así mismo, modificar las plantillas actuales de agradecimiento a los candidatos internos los cuales se encuentran participando en los procesos de ascenso.

Finalmente, esta pasantía no solo pretende realizar el protocolo de agradecimiento si no también todo lo relacionado con el tema de servicio al cliente, ya que el pasante del área de selección y desarrollo, estará constantemente en contacto con los candidatos informándoles sobre los requisitos que se necesitan para continuar con su postulación o comunicándoles las novedades que surjan en el área.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, el éxito de las organizaciones depende en gran medida de una buena selección de personal, de esta manera las empresas funcionan y desarrollan tareas y procesos de forma más eficiente.

La productividad de las organizaciones, depende del personal con el que cuenta, se descubrió la importancia del proceso de reclutamiento y selección del personal, (por la necesidad de tener al personal que cuente con los conocimientos, habilidades, necesidades y disposición que requiere la compañía) y la necesidad de hacerlo lo más eficiente posible, por lo cual se apoya en todos los procesos relacionados con selección de personal y atención al usuario.

Si la organización es incapaz de reclutar y seleccionar a su personal, no contara con el personal competente para alcanzar sus objetivos internos y esto podría llevar a un fracaso empresarial. Para esto, las organizaciones siguen una serie de pasos que los llevan y ayudan a conseguir el mejor capital humano.

La necesidad de captar nuevo personal en las organizaciones tiene diferentes causas y razones como son: la expansión de empresa, creación de nuevos puestos de trabajo, jubilaciones, fallecimientos, incapacidades laborales, despidos, maternidad, implantación de nuevas tecnologías, nuevos departamentos, terminación de contrato, aprendices, etc. Las requisiciones de personal y descripciones de puesto, constituyen y ayudan a hacer un instrumento esencial que proporciona información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluyen en cada vacante. Es importante mencionar, que la mayoría de las organizaciones tienen a su cargo la función del proceso de reclutamiento y selección de personal que es llevado a cabo por personal capacitado de la misma organización.

Por tal motivo se apoyarán los procesos de selección de personal, del mismo modo se desarrollará todo el tema relacionado con atención al usuario, inducciones y agradecimientos al personal no apto para el cargo. De esta manera, se proporciona un apoyo significativo en el área de selección y desarrollo de Copservir.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En 1995 nace la cooperativa Copservir, la cual comercializa productos y servicios bajo la marca la rebaja por medio de una red de puntos de venta ubicados estratégicamente en todo el territorio Nacional.

El ejemplo más claro de la consolidación empresarial, es la expansión por el territorio Colombiano, llegando a superar los 800 puntos de venta a nivel Nacional, haciendo presencia en más de 170 municipios, generando así más de 6.500 empleos directos, aportando igualmente al crecimiento y desarrollo de las diferentes regiones del país donde se hace presencia con la rebaja droguería (Copservir, 2019).

La cooperativa 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. Es una institución que trabaja por la generación de capital social, pero sin desdibujar el objetivo principal, el desarrollo personal y profesional de sus asociados- trabajadores, participando en la construcción de mayores y mejores condiciones de bienestar para ellos, sus familias y la comunidad (Copservir, 2019).

Hace más de 20 años los trabajadores, se asociaron con el sueño de ser una de las más grandes cadenas de farmacias en Colombia con 320 droguerías y desde ese entonces se han establecido más de 500 puntos de venta, este logro no hubiera sido posible sin los aportes mensuales realizados por los asociados, el trabajo en equipo y el emprendimiento que cada uno desde los diferentes lugares de trabajo aporta a la cooperativa Copservir, convirtiéndola

en un modelo de atención único en el País, haciendo del cooperativismo y el servicio pilares la filosofía empresarial (Copservir, 2019).

Con mucho esfuerzo se ha logrado convertir en uno de los gigantes en la distribución de medicamentos en Colombia, con un modelo de negocio fortalecido y tendiente a expandirse. Credibilidad y confianza determinan la relación con los clientes en las diferentes regiones del país, pues son una empresa que propende por la protección de los derechos del cliente, el mejoramiento continuo de sus protocolos de atención y la prevención del fraude (Copservir, 2019).

La marca La Rebaja Droguería es una vecina de siempre, transformada en sus estructuras para el beneficio de los usuarios y de sus trabajadores, en una historia que va de la defensa del derecho al trabajo al éxito organizativo (Copservir, 2019).

OBJETIVOS

General

Gestionar los elementos relacionados con la imagen corporativa del área de selección, mediante el apoyo en los procesos de selección de personal, de tal forma que le permita a Copservir sobresalir en el sector

Específicos

- Apoyar los procesos de selección de personal de Copservir dando respuesta a todos los requerimientos exigidos por el área.
- Responder a los diferentes subprocesos que se desarrollan al interior del área de selección Copservir para facilitar las actividades del área.
- Diseñar un protocolo que permita la implementación de agradecimiento al personal no apto, por medio de referentes conceptuales, para facilitar el desarrollo del proceso.

MARCO TEORICO

Según Vélez (2016) uno de los campos más importantes de la psicología en Colombia, es el de la psicología organizacional y del trabajo. Los psicólogos trabajan como colaboradores, por cuenta de una organización o de forma independiente, brindando servicios de asesorías o procesos de selección de personal, capacitación, estudios de comportamiento organizacional, programas de bienestar laboral, compensación e incentivos, gestión de competencias, seguridad y salud en el trabajo, etc.

De igual forma, es necesario destacar que los psicólogos organizacionales en Colombia, laboran para el sector de la economía formal, en las grandes y medianas empresas, pero no en los micros y pequeñas empresas. Resaltando, que una micro-empresa es aquella que tiene de 0 a 10 empleados, las pequeñas que poseen de 11 a 50 empleados, por medianas las que cuentan entre 51 a 200 colaboradores, y por grandes, las que refieren más de 200 empleados según el DANE. Además, con base en datos del censo poblacional en Colombia de 1990 a 2005, priman de forma significativa las micro empresas con 96% y 96,1 %, le siguen las pequeñas empresas con 3,4 % y 3,2%, las medianas con 0,5% y las grandes con 0,1% respectivamente. (DANE, 2012).

Según Schaper (2004) la Psicología organizacional y del trabajo es una ciencia de la conducta y otras dimensiones humanas que utilizan teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, del mismo modo, trabaja en predecir, describir, explicar y controlar la conducta de las personas en el trabajo y el comportamiento de las empresas. La Psicología organizacional e industrial, se define como el conocimiento multidisciplinar del comportamiento de persona y grupo, en el marco de la estructura,

organización y funcionamiento de las organizaciones. Es interdisciplinaria porque la componen ciencias como la biología, la economía, la sociología y la administración, las cuales también estudian el desempeño humano en el trabajo.

En Norteamérica se clasifica la psicología organizacional de una manera diferente, la APA la define y es llamada SIOP (Sociedad de Psicología Industrial y Organizacional) la cual une tres disciplinas: psicología del personal, psicología organizacional y psicología de los factores humanos.

La psicología del personal centra sus estudios en temas como selección, capacitación, desarrollo y evaluaciones de desempeño. La psicología organizacional, a diferencia de la personal y de los factores humanos, estudia el contexto social del trabajo con temas de motivación de los colaboradores, satisfacción en el trabajo y liderazgo. Por último, la psicología de los factores humanos centra sus estudios en los aspectos cognitivos y fisiológicos del desempeño de las personas (Campbell, 2002).

Ahora bien, los modelos de administración de talento humano aplicados a las organizaciones que tienen como prioridad al ser humano, han cambiado su orientación a lo largo de la historia para acomodarse a las necesidades de la sociedad actual. Desde un principio, la administración de talento humano ha tenido como misión establecer condiciones laborales favorables, en las cuales, los integrantes de las organizaciones desarrollen su máximo potencial de desempeño, es decir, optimizar la calidad humana, como resultado de la motivación (Simancas, Silvera, Garcés, & Hernández, 2018).

El concepto “recursos humanos”, según Puchol (1994) citado por Agüero (2010) es introducido a finales de los años 70 y principios de los años 80 por autores norteamericanos, aunque el término ya era utilizado por exponentes de la denominada Escuela de Relaciones Humanas, señala que algunos representantes plantean que la

adopción de este nuevo sistema fue la reacción norteamericana ante los resultados y las políticas en esta esfera del management japonés.

Las transformaciones que se han venido realizando en los últimos años en los diferentes contextos de la vida social y la necesidad de lograr niveles de competitividad, han impactado en gran medida en los factores que influyen en la búsqueda de ventajas competitivas que permiten lograr cada vez más niveles altos de desempeño; esto llevo a priorizar en el centro de todo proceso organizacional, al ser humano. Así, actualmente se dice que el hombre es el principal activo y talento estratégico de una organización y de esta forma se introducen nuevos términos como capital humano, capital intelectual y potencial humano (Agüero, 2010).

La situación actual en el mundo organizacional enfatiza la necesidad de que las empresas y compañías sean cada vez más competitivas. Un reconocido factor y él más importante son los recursos humanos, así se habla de capital intelectual, capital humano, potencial humano, todos aquellos refiriéndose al papel que tiene la persona en la organización (Zayas. 2010).

El papel principal de talento humano, es el desempeño organizacional tiene un valor muy importante en la actualidad de los procesos de selección de personal, ya que son considerados una función de los procesos que realiza recursos humanos y se encuentran ligados a los trabajos organizacionales de formación y desarrollo social. De ahí la importancia de la formación y desarrollo, como función primordial a la que contribuyen los procesos de selección mediante la adecuada interrelación hombre-empresa, relacionado esto a la necesidad de perfeccionar la actividad organizacional que pasa necesariamente por el

redireccionamiento de las organizaciones. Esto enfatiza la necesidad de buscar métodos y procedimientos adecuados para seleccionar al personal que materializará la misión de la organización y el desarrollo de la sociedad y hombre del futuro (Zayas, 2010).

Una de las funciones del área de recursos humanos es participar en el planeamiento general de la organización.

El área de recursos humanos debe trabajar de forma integrada con las otras áreas de la organización y aportar ideas y soluciones que apoyen en los subsistemas de recursos humanos de manera personal, de esta forma, es importante relacionar las prácticas del área de recursos humanos con todas las demás áreas de la compañía para generar mejores estrategias empresariales (Gumucio, 2010).

Dicho lo anterior, es importante resaltar que hoy en día, se están considerando por los profesionales encargados del área de talento humano que, el talento humano será la código diferenciador de las organizaciones de aquí al futuro. Por eso se hace indispensable el adecuado manejo interno del área (Gumucio, 2010).

Del mismo modo, la administración de recursos humanos es la dependencia encargada de gestionar ese recurso empresarial. Ya que es el encargado de realizar la organización, desarrollo de funciones y distribución eficiente del personal de una compañía. La administración de recursos humanos se encarga no sólo de la gestión grande de la empresa, sino también de sus mecanismos de selección, formación y estímulo al empleado, y todo aquello que sea objetivo del departamento de talento humano (Bohlander, Snell, Sherman, & Sacristán, 2001).

Según Ivancevich (2005) la administración de recursos humanos, es de gran importancia ya que, colabora con el crecimiento de una organización. Es la encargada de gestionar y trabajar por los procesos de una organización para mejorar el desempeño de sus trabajadores. Algunas de las funciones que se realizan en las organizaciones por parte de esta dependencia son: los recursos humanos, reclutamiento de personal, selección de personal, capacitaciones, evaluación del desempeño laboral, promociones, y separación de los colaboradores según sus características.

López (2010) refiere, la persona responsable del área de talento humano, debe ser un profesional competente, debe estar capacitado y estudiado en las prácticas actuales del área. La política interna del área, incluye necesariamente la evaluación de todos sus procesos, el ingreso o retiro de personas en la organización, el desarrollo de habilidades y la adquisición de nuevos conocimientos, deben ser aspectos a considerar en el plan del área de recursos humanos.

La administración de Recursos Humanos es un campo de estudio relativamente nuevo, de este modo, el área de talento humano tiene un efecto en las personas y en las organizaciones, la manera de seleccionar al personal, de reclutarlo, de integrarlo, de orientarlo, de hacer que produzca, de capacitarlo, desarrollarlo, recompensarlo, evaluarlo y auditarlo, es decir, la calidad en el proceso de brindar atención a las personas de la organización es un aspecto importante en la imagen corporativa; para ello Chiavenato considera cinco procesos básicos en la gestión de personas: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar los cuales están relacionados (Chiavenato, 2011).

El talento humano es el elemento esencial en las organizaciones y el manejo efectivo de esta área es indispensable para brindar una excelente función en las compañías, a diferencia de su tamaño, línea, ubicación e, incluso, si es pública o privada. Sobre todo, en el caso de

las micro, pequeñas y medianas empresas privadas, la vista es cada vez más distorsionada, si a esto se agrega una gestión ineficiente de sus recursos humanos (Rivera y Vilchis, 2012).

Dicho lo anterior, el reclutamiento y la selección de personal se han convertido hoy en día en un punto clave para la vinculación de nuevos talentos a las organizaciones, razón por la cual éstas, han decidido invertir en las evaluaciones de este proceso con la finalidad de generar nuevas estrategias y metodologías que faciliten la captación de personal competente (Arteaga, 2016).

Según Blasco (2004) el reclutamiento y la selección de personal son actividades fundamentales a las que se enfrenta toda organización, ya desde la antigüedad, el ser humano necesita pensar que va a pasar sobre el futuro del comportamiento de sus trabajadores, ya que en una organización el trabajador labora y colabora con otros trabajadores para lograr mismos objetivos. No obstante, la mayoría de los procesos de selección de personal, aun hoy, se realizan sin la intervención de profesionales y, aun los que así se considera, a veces muestran una notable diferencia con respecto a las actuales funciones, exigencias, innovaciones o las nuevas formas de pensamiento.

El proceso de reclutamiento de personal no solo es importante en la compañía; es un proceso de comunicación de dos canales tanto para la persona como para la organización: Los candidatos desean obtener una información precisa de cómo sería trabajar en la organización; y por otro lado las organizaciones desean obtener información precisa del tipo de colaborador que será el aspirante contratado (Treviño, 2009).

Si la compañía no brinda un buen proceso de selección de personal, no logrará alcanzar los objetivos organizacionales y esto podría llegar un fracaso empresarial. Para esto, las empresas siguen una serie de pasos que los llevan y ayudan a conseguir el mejor capital humano que se acomode a la compañía (Treviño, 2009).

La necesidad de captar nuevo recurso humano en las organizaciones tiene diferentes causas y razones como son la expansión de la organización, creación de nuevos puestos, jubilaciones, fallecimientos, incapacidades laborales, despidos, maternidad, implantación de nuevas tecnologías, nuevos departamentos, etc (Treviño, 2009).

Según Mondy (2010) “Si una empresa va a invertir miles de dólares al reclutar, seleccionar y capacitar a un colaborador, es importante que la persona contrate al candidato disponible más capacitado de acuerdo con los criterios de la empresa.” La persona encargada del área es quien finalmente decide quién es el nuevo trabajador para continuar con la “contratación del personal”.

En la actualidad una de las decisiones más importantes y complejas en una compañía es la de “contratar el personal” competente para el cargo que sea capaz de cumplir con las metas propuestas de la compañía, del mismo modo, el talento humano es indispensable para cumplir con la requisición de contratar un nuevo colaborador; según la página de Gestipolis contratación es “Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como de la empresa”, de acuerdo con esta cita se puede decir que es un proceso entre dos partes, donde se compromete a cumplir con los deberes y obligaciones, dicho procedimiento implica un documento conocido como contrato donde se da firmeza a los acuerdos.

Seleccionar el personal idóneo, no es una actividad fácil, no lo es ni para las personas capacitadas en estudiar los perfiles, ni para las que tienen la obligación de contratar. El proceso en general se realiza identificando el indicador que muestre y fundamente la decisión correcta, algún factor que vaya más allá de la simple elección. Dicho lo anterior, la selección de personal se convirtió en una predicción del comportamiento humano y siempre lleva asociado un importante riesgo, ya que el ser humano está sujeto a muchos condicionantes, a veces imponderables. Por lo tanto, es indispensable que un profesional capacitado en Psicología se haga cargo del reclutamiento y la selección de personal ya que cuenta con las mejores habilidades para predecir el comportamiento (Blasco, 2004).

Según Hernández (2012) la selección de personal, es un proceso que permite limitar desde el ingreso el tipo de personal que la organización desea, así mismo, a partir de la descripción y observación de cargos, se acomoda los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa.

La clave de los procesos de selección es identificar los comportamientos de la persona. Los reclutadores, a través del proceso de selección, hacen predicciones sobre comportamientos futuros (criterio) a partir de los datos que obtienen a través de los instrumentos (predictores) por medio de los cuales, se identifican las habilidades personales, así como sus características y metas (Bretones y Rodríguez, 2008).

Es importante mencionar que las relaciones que se establecen entre predictores y criterios son de carácter probabilístico más que determinista y racional, lo cual implica que, a partir de una serie de puntuaciones en distintas pruebas (predictores), infieran en cuál va a ser el nivel de desempeño del candidato en las actividades que vaya a realizar (criterio) con una probabilidad determinada, nunca con certeza absoluta, pues aunque los predictores

utilizados sean válidos, hay un amplio repertorio de variables que se presentan en el lugar de trabajo que pueden alterar de forma significativa las intuiciones que se tengan del candidato, es indispensable reconocer que ninguna variable se logra conocer realmente en el proceso de selección (Bretones y Rodríguez, 2008).

A la hora de elegir al candidato perfecto, las organizaciones deben pasar por una serie de etapas del proceso de selección para tratar de no equivocarse en su elección final.

Los procesos de selección de personal surgen cuando la compañía requiere cubrir un puesto de trabajo lo que llamamos vacante. Para cubrir este requerimiento se debe decidir qué tipo de proceso de selección se utilizará, ya que en función de ello demandarán unas características u otra a los candidatos (Olea, Abad y Barrada, 2010).

Hoy en día, siguen surgiendo diversos tipos de tests, en los que estos se adapta continuamente al rendimiento del candidato, así mismo se encuentran test como: a) los test basados en modelos (se muestra un modelo o teoría de cómo se responde a cada ítem, lo que permite predecir su dificultad), b) los tests ipsativos (el candidato debe seleccionar entre opciones que tienen parecido deseo social, por lo que puede resultar eficaz para controlar algunos sesgos de respuestas), c) los tests conductuales (miden rasgo que se han medido siempre con autoinformes, mediante tareas que requieren respuestas no verbales) y d) los tests situacionales (en los que se presenta al candidato una situación de conflicto laboral, con varias soluciones, y el candidato debe la que se adapte mejor a la situación) (Olea, Abad y Barrada, 2010).

La selección de personal es un proceso que se desarrolla mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuentes con la dirección estratégica de la organización y las

políticas de gerencia de recursos humanos, con el objetivo de encontrar el candidato que mejor se adecue a las competencias presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo (Alonso, Padilla, Bermúdez, Simón y Hernández, 2015).

Los perfiles de competencias definidos por las compañías para sus puestos de trabajo, son esencialmente conjuntos de habilidades, con descripciones detalladas de pautas de comportamientos que ejemplifican el desarrollo de las funciones. Es importante la consideración actual de las competencias “futuras previsibles”, pues las demandas de la alta dinámica organizacional que actualmente hacen superar el concepto de “seleccionar para un puesto”, y mejor se adecua al cargo (Alonso, Padilla, Bermúdez, Simón y Hernández, 2015).

La mayoría de los procesos de selección de personal se basan en la requisición que se tiene del análisis, funciones y especificaciones del puesto a cubrir. La requisición de personal, el análisis de puesto y los candidatos son las tres variables que determinan la parte más eficiente del proceso de selección. Algunos procesos de selección de personal varían según las necesidades de cada organización, pero en general consta de las siguientes etapas que los candidatos deben traspasar (Callali y Janet, 2015).

Requisición de solicitudes.

Pruebas

Entrevista de selección.

Verificación de datos y referencias.

Examen médico. Debe ser específico para cada tipo de puesto.

Descripción realista del puesto.

Decisión de contratar.

Dicho lo anterior, es importante recordar que la psicología organizacional, es la encargada de todo el tema de selección de personal. Habitualmente la selección de personal implica un proceso que incluye diversas evaluaciones (médicas, psicológicas, de conocimiento y de habilidades específicas) destinadas a encontrar el mejor candidato posible para determinado puesto de trabajo.

Mencionando todo lo anterior, también existe la selección por competencias el cual Pérez (2014) lo define como una técnica que los profesionales en recursos humanos utilizan para seleccionar personal cuando su objetivo es encontrar potenciales que, además de una formación y experiencia adecuada, posean unas competencias concretas predeterminadas por la organización que ofrece la vacante. El deber de las organizaciones de servicios, es prestar con eficiencia y responsabilidad sus servicios a sus clientes, debido a ello, en el momento en que se presenta una vacante, la compañía analiza a sus mejores trabajadores de cada división o departamento, elabora la caracterización de las competencias que poseen, las cuales llegan a convertirse en modelo.

Chiavenato (2000) menciona que “el proceso de selección no es un fin en sí mismo, sino un medio para que la organización logre sus objetivos”; dado lo anterior, se puede entender que el proceso de selección hace parte de la metodología mediante la cual cada organización logra sus metas; en favor de su consecución, se hace esencial el papel que desempeña la gestión de recursos humanos y los procesos de selección, en donde la persona se convierte en factor fundamental y competitivo para otras organizaciones, se afirma que

el éxito empresarial estará determinado en la medida que se cuente con personal capaz y competente, que posea altos niveles de motivación hacia el trabajo.

Según el Código Sustantivo de Trabajo el cual empezó a regir en Colombia desde el año 1950 y ha sido objeto de muchas reformas, el contrato laboral, regula las relaciones entre los trabajadores y empleados, vigilando los derechos y obligaciones de los trabajadores, con el fin que la relación laboral se preste de una manera digna y humana.

Del mismo modo, La Subdirección de Gestión del Talento Humano del Ministerio del Trabajo, al ser la estructura básica de la gestión pública aporta significativamente al área de talento humano de cada organización, gestionando y evaluando los planes y procesos ligados al personal, a la capacitación de sus servidores públicos, al desarrollo del personal, al fortalecimiento de la carrera administrativa, a la búsqueda por el mejoramiento del bienestar laboral de sus funcionarios, y al buen retiro de sus exfuncionarios, contribuyendo así mismo al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

Indudablemente los procesos de selección son un proceso indispensable actualmente en las organizaciones, por lo tanto es de vital importancia estudiar cada uno de los candidatos que han aplicado a las ofertas y analizar detalladamente cada perfil.

Con relación a lo anterior, Talent Clue (2017) plantea que, la comunicación con los candidatos inscritos a las ofertas laborales durante el proceso de selección es uno de los aspectos que más influyen a la experiencia de las personas postuladas, y ello afecta a la marca empleadora e imagen de empresa directamente. El 79% de los candidatos les parece incomodo no recibir información acerca del proceso al cual aplico. El 43% de los candidatos prefieren ser descartados sin recibir ninguna comunicación.

Aclarando lo anterior, uno de los aspectos más importantes al momento de comunicar a un candidato que no es apto a al perfil de cargo, es la imagen que da la organización.

Varios estudios a nivel mundial se han dedicado a investigar y confirmar la relación que existe entre la responsabilidad social corporativa aplicada por las organizaciones y el papel que la imagen corporativa brinda en la evaluación que realiza cada consumidor de la marcas o servicio. Se encontraron evidencias de múltiples compañías que han decidido participar activamente en iniciativas socialmente responsables no solo para cumplir con obligaciones externas como cumplimiento normativos sino también a los aspectos que se relacionan con el aumento de la competitividad y el mejor rendimiento dentro el mercado (Alarcón, 2017).

La palabra Imagen ha sido utilizada para definir gran cantidad de cosas y esto ha generado una amplia confusión a la hora de utilizar dicho término. Esto se puede evidenciar en los diccionarios y enciclopedias. El diccionario de la Real Academia Española enuncia 4 diferentes sentidos muy amplios. El Webster's New World Dictionary señala hasta 8 concepciones diferentes. El Diccionario de Random House de la Lengua Inglesa reconoce 13 definiciones del término imagen (Capriotti, 1999).

Esta abundancia de significados ha hecho que su utilización en el ámbito de la comunicación corporativa también fuera mezclado, y prueba de ello es la gran cantidad de expresiones apropiadas en este contexto. El concepto ha sido estudiado y evaluado durante varios años, y ha evolucionado en diferentes caminos. Más que hacer una agrupación de definiciones de imagen, distintos autores en el campo de la comunicación corporativa, han considerado conveniente unir las posiciones de esos autores en cuanto a su concepción sobre el tema, lo cual permitirá observar las tendencias más importantes existentes sobre la imagen del campo de estudio (Capriotti, 1999).

Según Capriotti (1999) la imagen corporativa podría ser definida como el “conjunto de características o atributos que la compañía quiere que sus clientes conozcan o asocien a ella”. Es decir, lo que la empresa quiere mostrar de su personalidad y raíces al público, la percepción deseada por la compañía. Se observa como un concepto de Emisión, como un “producto” elaborado por la empresa, esto permite que sea propio de la organización (como Emisor), y que deba ser propiamente transmitido, para que el público lo reciba y lo adopte como algo positivo y propio.

Al mismo tiempo, Gallego (2019) define imagen corporativa como el conjunto de creencias, actitudes y percepciones que tienen los públicos sobre una organización o marca, es decir, es la forma en que esas personas interpretan el conjunto de señales procedentes de los servicios, productos y comunicaciones, emitidas por la organización. Existen diferentes factores, tangibles e intangibles, que pueden conformar la imagen corporativa de una empresa, y que hacen que la opinión de sus clientes sea una u otra.

Mencionando lo anterior, la imagen corporativa de una empresa es la abstracción y síntesis de los valores, características y propiedades con que los agentes externos, así como las personas ajenas a la organización, identifican a ésta, como consecuencia de sus actuaciones tanto corporativas como de las personas que la componen. (Perozo & León, 2009).

Perozo y León (2009) explican que la conformación de la imagen corporativa de una organización no debe dejarse al pasar de los hechos pues es una componente empresarial de carácter fundamentalmente estratégico de suficiente importancia como para ser definida de forma concreta.

La imagen corporativa de las empresas es una de las características más importantes que resaltan y son de gran relevancia estratégica para garantizar el crecimiento de las

compañías. Desde el siglo XXI cada día surge una preocupación generalizada por parte de las organizaciones y sus directores, el establecer cómo son percibidas sus actividades institucionales y sus informaciones en los medios de comunicación, así como las expectativas que tiene el público acerca de la organización, de esta manera la compañía busca garantizar una imagen positiva. A su vez, la imagen corporativa debe ser vista como un valor agregado a la competitividad de personas y corporaciones (Perozo, 2004).

Dicho lo anterior, "las organizaciones sin fines de lucro públicas y privadas de carácter cultural, religioso, social, educacional, recreativo, político, de protección o para el cuidado de la salud" (Perozo, 2004, p.1). Practican la comercialización de las empresas y requieren que se les evalúe su imagen corporativa actual para mejorarla, transformarla, modificarla o mantenerla, la cual consiste en investigar cual es la imagen que tiene la organización ante el público.

Por otro lado, uno de los factores que más influyen en la imagen corporativa es el material organizacional, todo tipo de comunicación impresa que haga la compañía, transmite su identidad y valores, provocando sensaciones y opiniones. Todos estos elementos deben mostrar el mismo estilo gráfico para que no haya duda de que es la misma empresa la que está detrás de cada difusión (Gallego, 2019).

Según Costa (2002) la imagen corporativa involucra "la percepción psicológica que una sociedad tiene y representa mentalmente de una organización"; configurando todo un conjunto de diversas informaciones, actuaciones y mensajes que pueden ser la base para el éxito y continuidad de la organización, o por el contrario, crear limitaciones o aspectos negativos que conduzcan a la pérdida de clientes y de la competitividad empresarial en el mercado.

Es importante considerar que la existencia de las dificultades en la imagen corporativa, coloca en riesgo la venta de productos y servicios, la fidelidad de los clientes objetivos y públicos, ya que podrían relacionar las creencias, pensamientos, sentimientos, impresiones, cualidades y atributos psicológicos que son propios en la mente del consumidor.

Por lo anterior, es indispensable trabajar en la imagen corporativa de cada organización ya que podría fijar la posición de la empresa en el mercado y podría afectar el comportamiento del consumidor.

Ahora bien, el problema mayor se presenta cuando se considera que las organizaciones no conocen su imagen corporativa, en tanto si no están en constante valoración de la opinión de sus clientes y candidatos, los cuales pueden ser internos o externos, no pueden estar en condiciones para responder a las percepciones erróneas de los públicos.

Para finalizar, la imagen corporativa es importante ya que, es el reflejo de cómo es una empresa, como son sus valores, creencias, emociones y personalidades con las cuales los clientes pueden sentirse identificados. Por eso, se le ofrece al cliente experiencias inigualables, para provocar que hablen positivamente, que sean imprescindibles y que el consumidor llegue a sentir orgullo de elegir y de ser participante de la organización (Gallego, 2019).

TEMAS TRABAJADOS

SELECCIÓN DE PERSONAL

Población cubierta:

Se describirá cada población requerida por cargo:

Aprendices

- Anteriormente no puede haber presentado contratos de aprendizaje
- Debe encontrarse cursando etapa productiva
- La formación debe ser específica al cargo del aprendiz solicitado (contabilidad, administrativa, logística, farmacia etc.)
- Asistir con adecuada presentación personal

Auxiliares CEDI

- Experiencia en logística o bodega
- Sexo preferiblemente masculino
- Lugar de residencia: Bucaramanga, Floridablanca, Girón o Piedecuesta
- Tener el bachillerato
- Asistir con adecuada presentación personal
- Contar con las capacidades físicas adecuadas para cargue y descargue de mercancía

Mensajeros

- Experiencia en mensajería o domiciliario
- Sexo masculino
- Tener libreta militar – 1 o 2 grado
- Lugar de residencia: Bucaramanga, Floridablanca, Girón o Piedecuesta
- No presentar comparendos ni multas por tránsito
- La moto debe estar a nombre propio
- Modelo de la moto de 2015 para arriba
- Tener el bachillerato

- No estar estudiando actualmente
- La moto debe estar en perfecto estado
- Asistir con adecuada presentación personal

Cajeros/a

- Experiencia como cajero/a o preferiblemente auxiliar o regente de farmacia
- Sexo femenino o masculino
- Asistir con adecuada presentación personal
- Lugar de residencia: Bucaramanga, Floridablanca, Girón o Piedecuesta

Vendedores

- Ser graduado de auxiliar o regente de farmacia
- Tener experiencia en venta de farmacia
- Tener al día las vacunas del tétano y hepatitis b
- Tener certificado de inyectología
- Sexo femenino o masculino
- Asistir con adecuada presentación personal
- Lugar de residencia: Bucaramanga, Floridablanca, Girón o Piedecuesta

Sub administrador/a

- Son exclusivamente ascensos, debe venir de vendedor
- Ser trabajador activo de Copservir
- Sexo femenino o masculino
- Asistir con adecuada presentación personal
- Lugar de residencia: Bucaramanga, Floridablanca, Girón o Piedecuesta
- Cumplir con todos los requisitos de vendedor
- Cumplir con los requisitos internos que aplica el analista de selección

Administrador/a

- Son exclusivamente ascensos, debe venir de subadministrador/a

- Ser trabajador activo de Copservir
- Sexo femenino o masculino
- Asistir con adecuada presentación personal
- Lugar de residencia: Bucaramanga, Floridablanca, Girón o Piedecuesta
- Cumplir con todos los requisitos de subadministrador
- Cumplir con los requisitos internos que aplica el analista de selección

Instrumentos:

Pruebas Psicotécnicas

Todas las pruebas psicotécnicas realizadas por el área de selección y desarrollo de Copservir son virtuales, por lo tanto, todos los resultados e interpretaciones las realizan las plataformas, seguidamente de los resultados, la pasante realiza un informe psicotécnico el cual debe ser enviado al analista de selección.

IIPC – ERI (Inventario del trabajador productivo y confiable):

Es un instrumento creado para mejorar los procesos de selección de candidatos, cuyo desarrollo apoya la gestión de recursos humanos en organizaciones y de esa forma identificar colaboradores valiosos, altamente productivos y confiables.

El test proporciona un perfil de riesgo basado en siete factores de comportamiento:

- Responsabilidad
- Servicio al Cliente
- Madurez Emocional
- Productividad
- Honestidad
- Compromiso Laboral a Largo Plazo
- Seguridad de Accidentes Laborales

Los resultados del ITPC O ERI se pueden categorizar de la siguiente manera:

- Dentro del perfil
- Preguntas de seguimiento
- Fuera de perfil
- No valido

Esta prueba es aplicada a los siguientes cargos

- Aprendices
- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores.

CCV (Coeficiente de competencias para vendedores):

Es un test de ventas creado para identificar vendedores exitosos. El objetivo del test de ventas es identificar el grado de desarrollo de seis competencias, estrechamente ligadas al desempeño de los empleados que se desarrollan en cargos comerciales.

El test mide seis competencias:

- Energía
- Iniciativa
- Persuasión
- Fortaleza al ego
- Motivación al logro
- Confianza en sí mismo

El test se caracteriza por:

- Predecir efectivamente el desempeño en ventas
- Predecir ventas mensuales

- No discriminar en cuanto a origen, cultura o raza, género o edad
- Tener una alta capacidad predictiva del desempeño comercial en diversos tipos de vendedores

Esta prueba es aplicada a los siguientes cargos:

- Vendedores
- Subadministrador/a
- Administrador/a

Las siguientes pruebas pertenecen a la plataforma privada de PSGIMA:

ANTES PLUS:

La prueba integra la evaluación psicotécnica de valores más la evaluación de antecedentes disciplinarios, blindando la decisión de gestión humana en momentos cruciales dentro del estudio de la conducta de sus candidatos y empleados, del mismo modo, mide los siguientes aspectos:

Rectitud en el trabajo

- Conductas honestas y hurto
- Manejo adecuado del tiempo
- Uso adecuado de implementos
- Normas y reglamento interno.

Control y uso de drogas ilegales

- Control y uso de alcohol
- Control y uso de drogas ilegales
- Control de Juegos de azar
- Respuesta a la alta presión
- Control al soborno
- Manejo de la información

Antecedentes

- Disciplinarios laborales
- Disciplinarios judiciales

Sinceridad

- Escala de Sinceridad

Esta prueba es aplicada a:

- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores - externos

EROS K:

La prueba evalúa las competencias en servicio como lo son:

7 competencias:

- Empatía
- Extraversión
- Manejo emocional
- Orientación al cliente
- Seguimiento de procedimientos
- Flexibilidad

Habilidades cognitivas

- Habilidad verbal
- Habilidad matemática
- Razonamiento abstracto
- Razonamiento lógico
- Ortografía

- Rapidez perceptiva
- Habilidad espacial
- Habilidad mecánica

Del mismo modo, evalúa 29 rasgos de personalidad.

Esta prueba es aplicada a los siguientes cargos:

- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores
- Sub administradores
- Administradores

KOMPE DISC:

Esta prueba se aplica por cargos, debido a que es personalizada con base al cargo y las funciones.

Evalúa cuatro estilos de comportamiento y cinco grupos de competencias:

- Dominancia
- Influencia
- Estabilidad
- Conformidad
- Liderazgo
- Cognitivas
- Intrapersonales
- Interpersonales
- Resultados

Es aplicada a los siguientes cargos:

- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores
- Sub administradores
- Administradores

Pruebas de Conocimiento:

Estas pruebas son documentación interna de Copservir y solo se encuentran físicas en carpetas privadas del área.

Se aplican a los siguientes cargos:

- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores
- Subadministradores
- Administradores

Metodología:

1. Inicialmente se registran las hojas de vida que ingresan a la organización documento “control de ingresos de hojas de vida”. Cuando lleguen hojas de vida se deben pasar al analista, una vez las indique si son descartados o no, deben registrarse en el documento.

También se deben registrar las personas que se vayan descartando de los procesos externos o internos.

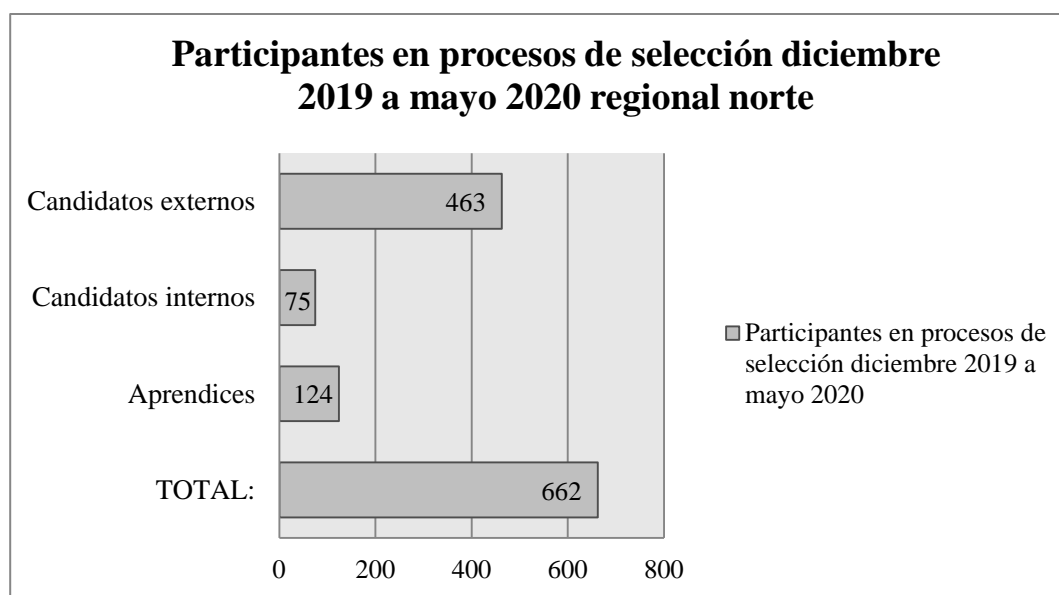
2. Revisar y verificar los requisitos de cada hoja de vida e identificar si cumplen con el cargo.

3. Enviar pruebas virtuales itpc o ccv dependiendo del cargo.
4. Citar a entrevistas (virtual si la vacante es fuera de Bucaramanga o en las direcciones de zona).
5. Aplicar y calificar prueba de conocimiento (en caso que la entrevista sea virtual hay que cuadrar con la asistente de zona o un jefe de punto de venta para aplicar la prueba).
6. Enviar pruebas virtuales de la plataforma de psigma, las cuales incluye antes plus, eros-k y kompedisc. Después de la entrevista el analista indica a quienes enviarle pruebas.
7. Realizar los informes de los resultados de las pruebas y concepto psicotécnico de cada candidato.
8. Una vez se seleccione el candidato se deben solicitar los documentos requeridos por el área.
9. Se toman los datos de la visita domiciliaria y se envían datos personales al analista de selección, para solicitar la visita y los exámenes médicos.
10. Se realizan dos verificaciones de referencias por cada candidato y se envían al analista.
11. Por último, se reciben y organizan los documentos de ingreso en la carpeta hoja de vida establecida para los ingresos dentro de Copservir.

Resultados:

De acuerdo a los objetivos planteados en el proyecto, se dio prioridad a los procesos de selección de personal. Inicialmente se evidenciara en la figura 1, la cantidad de personas que participaron en los procesos de selección en la regional norte de Copservir a nivel general, solamente se diferenciaran los candidatos externos, internos y aprendices.

Figura 1. Participantes diciembre 2019 a mayo 2020 regional norte



Fuente propia

De acuerdo a la figura 1, se puede evidenciar que participaron aproximadamente 662 personas en procesos de selección de personal de la regional norte, en los 6 meses de pasantía iniciada en diciembre de 2019 y terminada en mayo 2020. Cada uno de estos candidatos tuvo que ser llamado para informarle sobre la vacante y mencionarle cómo podía seguir con el proceso.

Del mismo modo, se realizó la tabla 1 en la cual se puede observar la cantidad de personas que participaron en los procesos de selección por meses, igualmente por candidatos externos, internos, aprendices y su totalidad.

Tabla 1: Participación de procesos por meses regional norte

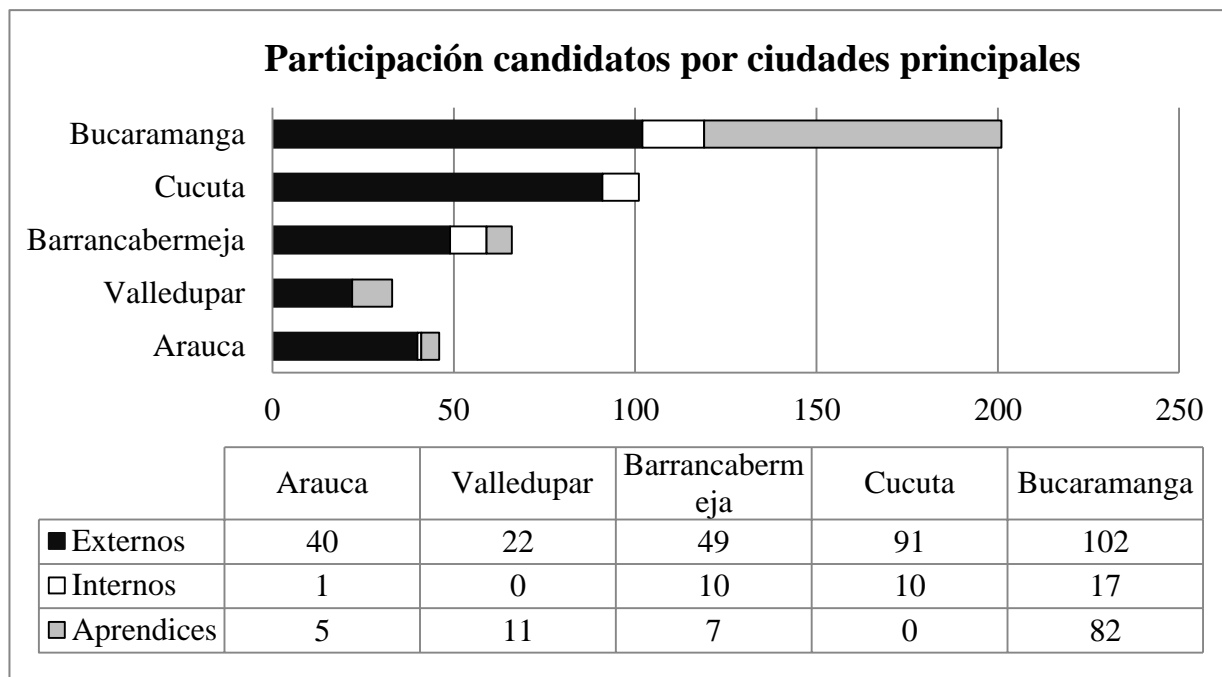
Mes	Candidatos externos	Candidatos internos	Aprendices	Total por mes
Diciembre	60	24	39	123
Enero	94	15	0	109
Febrero	71	6	57	134
Marzo	90	14	10	114
Abril	98	8	8	114
Mayo	50	8	10	68
Total por proceso:	463	75	124	662

Fuente propia

Como se muestra en la tabla 1, la mayor cantidad de candidatos externos se logró en el mes de abril, manteniendo así su número de candidatos internos y aprendices. Seguidamente, la mayor cantidad de candidatos internos se logró en el mes de diciembre y la mayor cantidad de aprendices en el mes de febrero. Logrando así, la mayor participación de candidatos en total en el mes de febrero, es importante mencionar que la mayor participación se ha tratado del cargo de mensajeros, ya que encontrar personal que cumpla con todos los requisitos que solicita la organización para este cargo es algo complicado.

Por otro lado, se realizó la figura 2 que evidencia la participación de candidatos a los procesos de selección en las ciudades principales de la región norte que determina Copservir, específicamente se utilizaron las ciudades más grandes que requieren mayor cantidad de candidatos, del mismo modo, se realizan procesos de selección en muchas ciudades más, pero se realizó el análisis donde solicitan más vacantes.

Figura 2: Participación a procesos de selección candidatos por ciudades principales

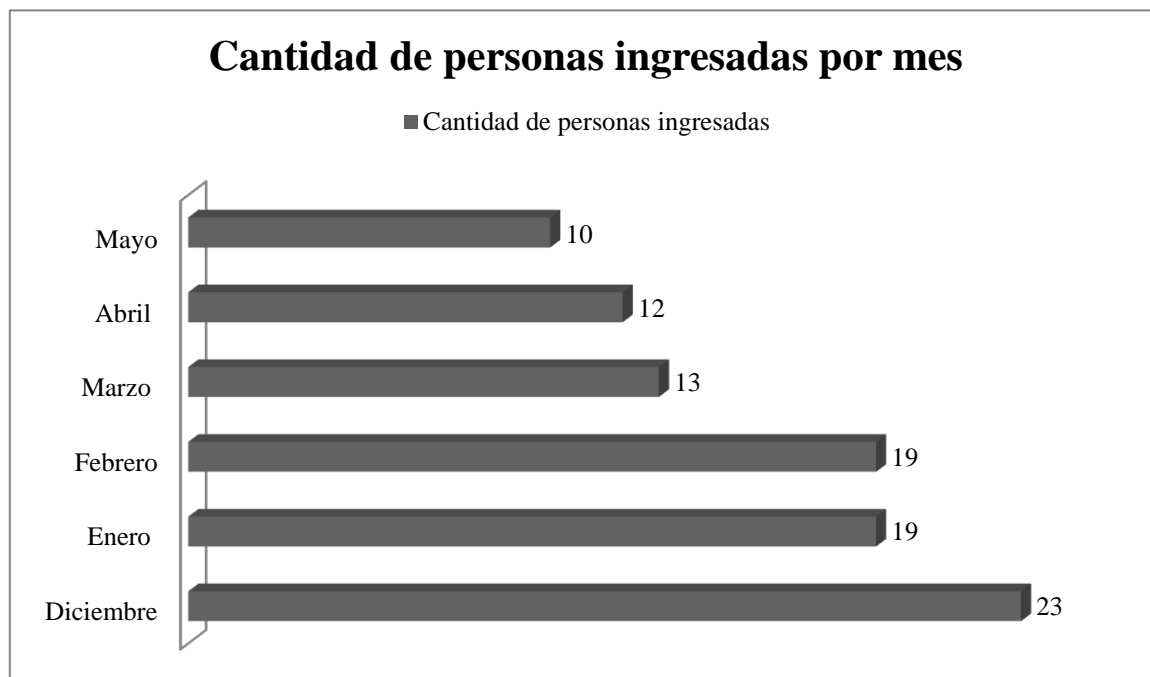


Fuente propia

De la figura 2, se puede analizar que Bucaramanga presenta la mayor cantidad de participación de candidatos ya que es donde se encuentra ubicada la sede administrativa, de esta forma, hay mayor facilidad para que las personas conozcan la organización y se acerquen a entregar sus hojas de vida, del mismo modo se logra observar que Cúcuta entre el periodo de diciembre 2019 a mayo 2020 no requirió de ningún aprendiz, así mismo se encuentra Valledupar con 0 requerimientos de candidatos internos, es decir ascensos.

Por otro lado, se realizó la figura 3 que corresponde a las personas que ingresaron a laborar en el transcurso de diciembre 2019 a mayo 2020, de este modo se especificó cuantas personas ingresaron por mes.

Figura 3: Cantidad de personas ingresadas por mes a nivel regional norte



Fuente propia

En la figura 3 podemos analizar que en el mes de diciembre 2019 es en el cual más personas ingresaron, debido a que se realiza la terminación de varios contratos, varias personas deciden cambiar de trabajo, se van a viajar y surgen gran cantidad de vacantes, del mismo modo, se observa que los meses de enero y febrero 2020 ingreso la misma cantidad de personas, así mismo, es importante mencionar que no se obtiene el dato exacto de mayo, ya que el informe se tuvo que entregar a mediados de mayo. En total se puede mencionar que en el transcurso de los 6 meses ingresaron aproximadamente 96 personas a la organización.

Para concluir el apartado de resultados de selección de personal, se realizó la tabla 2 donde se encuentran cuantos candidatos fueron descartados por meses.

Tabla 2: Candidatos descartados

Meses	Candidatos descartados
Diciembre	57
Enero	78
Febrero	70
Marzo	37
Abril	30
Mayo	20
Total descartados:	292

Fuente propia

En la tabla 2 se logra observar que enero es el mes donde más se descartaron hojas de vida, debido a que se encontraban disponibles vacantes de auxiliares cedi, los mismos auxiliares transmiten la información y llegan gran cantidad de hojas de vida a la sede, por lo tanto hay muchas de esas hojas de vida que no cumplen con el perfil requerido por esa razón se descartan. Por otro lado, los meses en los cuales se descartaron menos hojas de vida fue abril y mayo, debido a que la cuarentena no nos permitía buscar en el banco de hojas de vida físicas, por lo tanto no llegaban a gran cantidad ya que todo era virtual.

PROTOCOLO DE AGRADECIMIENTO A CANDIDATOS NO APTOS AL PERFIL DE CARGO

Población cubierta:

La población con la cual se desarrolló el protocolo de agradecimiento, es con todos los candidatos que aplicaron a cargos vacantes en:

- Aprendices
- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores/as
- Subadministradores/as
- Administradores/as

Es importante mencionar que para los candidatos externos se maneja un tipo de plantilla y para los candidatos internos otro.

Instrumento:

Con el fin de realizar el protocolo de agradecimiento, se hizo necesario de:

- Un computador con internet
- Acceso a plataformas diferentes a las de Copservir
- Usuario en plataforma de canvas

Para poder observar el protocolo de agradecimiento a candidatos no aptos al perfil de cargo se requiere adjuntar un PDF al final de los anexos, de igual forma se hizo la entrega del protocolo en físico al analista de selección el día 4 de marzo 2020.

Los recursos que se utilizaron para el protocolo en físico fueron:

- Dirigirse a papelerías que cuenten con especialidad en impresoras láser a color

- Hojas blancas
- Documentos en pdf
- Empastado especial para el protocolo.

Metodología:

1. Inicialmente se realizaron diferentes plantillas como ejemplos para presentarle al analista de selección. Específicamente se desarrollaron 6 plantillas, 3 para candidatos externos y otras 3 para candidatos internos.
2. Seguidamente, se procedió a buscar teoría relacionada con el tema de como informar a un candidato que no ha sido apto al perfil requerido por la organización.
3. Se desarrolló el marco teórico con toda la revisión bibliográfica, estudiada anteriormente.
4. Se procedió a complementar el protocolo con todos sus apartados los cuales fueron:
 - Justificación
 - Objetivos (generales y específicos)
 - Marco teórico
 - Metodología
 - Recursos
 - Procedimiento
 - Referencias
 - Anexos
5. Se realizó una búsqueda en internet, sobre alguna plataforma que permitiera elaborar el protocolo de forma diferente y llamativa. Se desarrolló el protocolo en la plataforma de canva.
6. Se procedió a traspasar toda la información a la plantilla de canva.

7. Se realiza la entrega de un borrador del protocolo de agradecimiento al analista de selección, para que realice los cambios que él considere necesarios, y seguidamente, continuar con el proceso de aceptación e impresión del protocolo.
8. El analista realiza una reunión con la pasante y le explica los cambios que se deben realizar en el protocolo.
9. Se realizan los cambios asignados por el analista de selección, los cuales fueron en apartados de marco teórico y metodología.
10. La pasante se dirige a realizar la búsqueda de papelerías en la ciudad de Bucaramanga que cuenten con impresora a laser y a color.
11. Se realiza el proceso de impresión del protocolo de agradecimiento el día 3 de marzo de 2020.
12. Finalmente, el día 4 de marzo de 2020 se hace entrega del protocolo oficial de candidatos no aptos al perfil de cargo, al analista de selección.

APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE AGRADECIMIENTO A CANDIDATOS NO APTOS AL PERFIL DE CARGO

Resultados:

Al final del proyecto se encuentra adjunto el protocolo de agradecimiento, consta de 20 páginas por lo tanto se adjuntó como anexo final.

Se realizó la tabla 3, la cual muestra la cantidad de personas a las que se envió el email de agradecimiento.

Tabla 3: Cantidad de personas a las cual se les envió agradecimiento

Genero	Cargo	Ciudad
Masculino	Mensajero	Ocaña
Masculino	Mensajero	Cúcuta
Masculino	Mensajero	Cúcuta
Masculino	Mensajero	Cúcuta
Masculino	Cajero	Bucaramanga
Femenino	Dependiente	Ocaña
Total:	6 personas	

Fuente propia

Como se puede observar en la tabla, desafortunadamente solo se logró enviar el email de agradecimiento a 6 personas, ya que en el momento en que aceptaron el envío de estas plantillas, transcurrió una semana demás y declararon aislamiento. De este modo, el analista de selección notifico a la pasante que no se iba a poder enviar los agradecimientos, ya que nos encontrábamos en cuarentena y era una época bastante complicada para las personas y no consideraba positivo el envío de una noticia negativa. De este modo, el envío de agradecimientos se congelo a partir del 24 de marzo hasta las fechas finales de la pasantía, por lo tanto solo se lograron enviar 6 agradecimientos.

Personalmente, considero necesario el envío de estos agradecimientos ya que las personas se comunican continuamente con el área de selección preguntando sobre su proceso. Del mismo modo, el analista expone sentirse satisfecho con el diseño del protocolo de agradecimiento y de las plantillas realizadas por la pasante.

Por otro lado, es indispensable resaltar que en el protocolo realizado se encuentra el paso a paso para enviar los agradecimientos a los candidatos no aptos, de este modo, el próximo aprendiz logrará seguir llevando el proceso y enviando los agradecimientos a los candidatos no aptos.

CAPACITACIONES DE INDUCCIÓN

Población cubierta:

Para el desarrollo de las capacitaciones de inducción se contó con todo el personal nuevo que ingreso a Copservir durante el tiempo de la pasantía de, diciembre 2019 a mayo 2020 (podrá evidenciar detalladamente la cantidad de personas en los resultados). Se realizaron las capacitaciones a todo el personal que ingreso en la Ciudad de Bucaramanga para los diferentes cargos como:

- Aprendices
- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros

Instrumentos:

Es importante mencionar que la inducción general que realiza Copservir es de manera virtual, de este modo, los instrumentos que se utilizaron para poder ejecutar cada una de estas inducciones fue:

- 1 computador por cada persona
- 1 Lapicero
- Acta del primer día laboral
- Acta organizaciones solidarias
- Acta de compromiso de cursos

Del mismo modo, con el tiempo se fue implementando que la pasante de selección, sería la encargada de la entrega del contrato y certificado laboral y apertura de la cuenta de Bancoomeva.

Metodología

La inducción es realizada dependiendo de la ciudad en la que se encuentre el colaborador.

En Bucaramanga: los colaboradores se deben acercar a la sede administrativa, es la pasante quien acompaña en este proceso.

En Barrancabermeja, Cúcuta, Duitama y Valledupar: los asistentes de zona realizan el acompañamiento

En las otras ciudades realizan la inducción en el pdv en el cual van a trabajar.

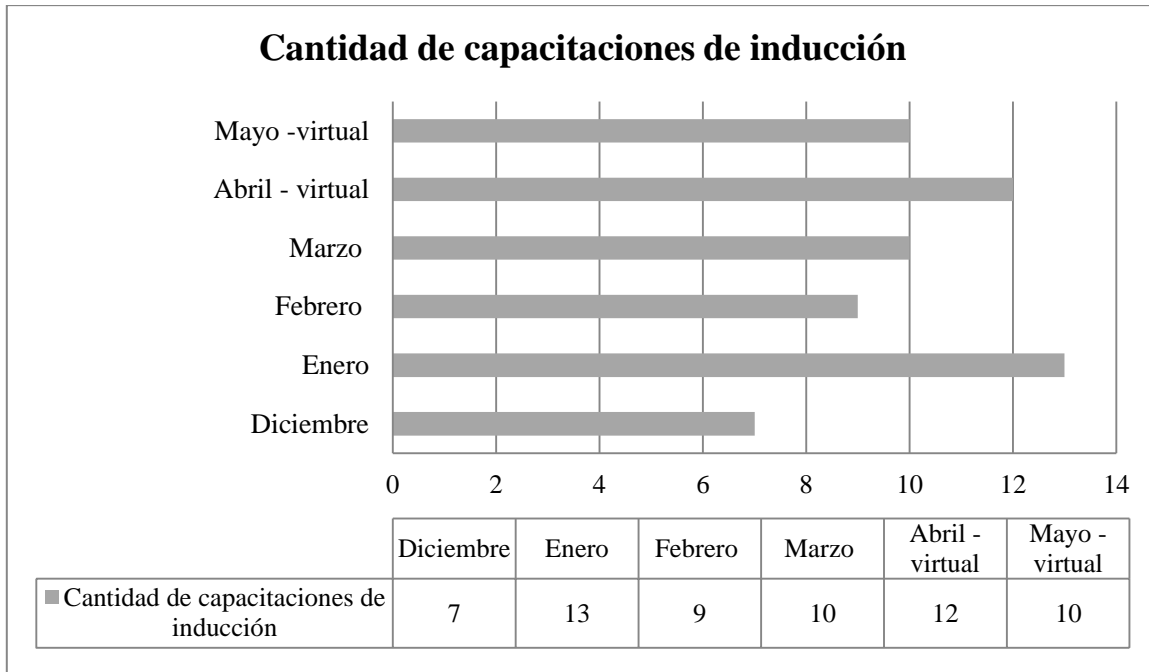
En todas las ciudades se debe llevar el mismo proceso:

1. Recibir al colaborador y entrega de folleto de bienvenida
2. Firmar contrato
3. Entregar certificado y explicar el proceso de apertura de cuenta
4. Realizar el ingreso de toda la información personal del colaborador al sicop
5. Explicación del manejo de la plataforma de la intranet de la organización para realizar cursos
6. Acompañamiento a la oficina de dotación, para hacer la entrega del material
7. En el momento que el trabajador haga entrega de los cursos terminados del primer día laboral, se realiza la explicación del acta de compromiso para los cursos del mes, acta de organizaciones solidarias e inducción específica
8. Se adjuntan todos los documentos que deben ser entregados al jefe inmediato y se realiza una anotación con la fecha límite para hacer llegar todos estos documentos al área de selección
9. Por último, se realiza la presentación y la entrega al jefe inmediato del trabajador.

Resultados:

Se realizó la figura 4 la cual evidencia la cantidad de personas que participaron en capacitaciones de inducción.

Figura 4: Cantidad de capacitaciones de inducción por mes



Fuente propia

De la figura 4 se puede analizar que en el mes de enero fue el mes donde más se realizaron capacitaciones de inducción con un total de 13 personas, del mismo modo se puede observar que abril y mayo presentan altas cantidades de capacitaciones, ya que, en el momento que declararon aislamiento, la pasante fue la responsable de brindar las capacitaciones a distancia de todas las ciudades. Así mismo, se puede observar que en Bucaramanga en el mes de diciembre ingresaron 7 personas por lo cual fue el mes que menos personas ingresaron.

OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE SELECCIÓN EN COPSERVIR

En relación con uno de los objetivos planteados en el proceso de pasantía el cual consiste en servir y apoyar las funciones relacionadas con el área de selección de Copservir, se realizaron las siguientes actividades:

1. Modificar lista de documentos para cargos como:

- Auxiliares cedi
- Mensajeros
- Cajeros
- Vendedores

Anteriormente, se contaba con una lista de documentos los cuales fueron modificados por la pasante para adjuntar algunos nuevos que se requerían por el área de nómina. Los documentos añadidos fueron, cédulas de familiares y un nuevo formato de afiliación al fondo de la cooperativa (ver anexo 1).

2. Modificar formatos

Los trabajadores fijos actuales de Copservir, deben enviar todas sus tareas por una nueva plataforma que determino la organización llamada Wrike. Desde ese momento, ningún formato en Excel podrá subirse a la plataforma, todo tuvo que ser modificado a Word, por lo tanto se modificaron los siguientes documentos (ver anexo 2):

- Concepto de jefe inmediato
- Verificación de referencias

3. Eliminar hojas de vida 2016 y años anteriores

Inicialmente se empezó eliminando todas las hojas de vida que se encontraban en el archivo físico de descartados 2015-2016. Todas las hojas de vida eliminadas fueron destruidas una por una para ser enviadas al reciclaje interno de Copservir.

Por otro lado, también se realizó limpieza en el banco de hojas de vida de años anteriores 2015-2016, de igual forma fueron destruidas y enviadas al reciclaje interno de Copservir.

4. Transformar la forma de anexar las hojas de vida de candidatos descartados a partir del 2020

Anteriormente, se anexaban las hojas de vida descartadas por años, sin ningún orden cronológico ni causa del descarte. Actualmente, la pasante desarrolla otra modalidad para anexar las hojas de vida descartadas, la cual consiste en: Se obtiene una carpeta por cada mes, se marca la carpeta con el nombre del mes, se anexan en cada carpeta, pero antes de llevarlas al archivo donde se encuentran todas las hojas de vida descartadas se debe marcar en la hoja de vida de cada candidato la causa de descarte.

5. Elaborar formato de candidatos no aptos

Para desarrollar la propuesta de agradecimiento a candidatos no aptos, se desarrollo un formato en Excel para que la pasante y el analista de selección, tengan la facilidad de llevar un orden de las personas a las cuales se les ha enviado el correo de agradecimiento.

6. Adaptación al teletrabajo

Inicialmente fue un proceso bastante complicado ya que nunca se había contado con una medida de teletrabajo en Copservir.

En el momento en que la organización declara que todos los trabajadores deben realizar teletrabajo, se procede a guardar todos los documentos a una memoria usb y poco a poco ir adaptándose desde el hogar.

Seguidamente, se realizó trabajo desde el hogar con dificultades por temas de minutos ilimitados para llamar a la cantidad de candidatos por cada cargo, ya que la organización no le brinda a la pasante los minutos para ella poderse comunicar con cada uno de los candidatos y deben correr por cuenta de la pasante. Del mismo modo, se sigue laborando desde el hogar, tomando las medidas preventivas y siguiendo todas las instrucciones realizadas por el analista de selección.

7. Elaborar inducción a distancia

Dicho lo anterior, el proceso de adaptación al teletrabajo fue algo que obligo a realizar cambios en la rutina laboral. Por lo tanto, se realizaron dos formatos virtuales con un paso a paso cada uno, para poder explicar detalladamente a cada colaborador como se iba a realizar su proceso de inducción (ver anexo 3).

En el primer formato se instruye sobre como ingresar a la plataforma virtual de Copservir (intranet), y explica cómo realizar el cambio de la imagen y poder hacer los cursos asignados.

El segundo formato consta de un paso a paso, de cómo ingresar y diligenciar los campos de sicop, con toda la información necesaria de la plataforma.

Del mismo modo, se realizó un correo personalizado a cada candidato realizándole la explicación de cada uno de los formatos que debe diligenciar y como debe hacerlo.

8. Elaboración de formato y desarrollo de entrevistas para aprendices

Se realizó un formato de entrevista por parte de la pasante (ver anexo 4), esto con el objetivo de poder practicar la entrevista. Este formato se desarrolló en marzo y se realizaron 3 entrevistas durante los 6 meses. La metodología consiste en realizar la entrevista elaborada por la pasante y seguidamente pasar a entrevista con el analista de selección, ya que es exclusivamente quien decide quien es apto o no apto. Dicho lo anterior, es importante mencionar que desde que declararon aislamiento obligatorio no se pudo realizar más entrevistas, ya que todas las entrevistas debieron ser realizadas por el analista de selección, por lo tanto solo se lograron realizar 3.

DISCUSIÓN

En el proceso de esta pasantía, se logró evidenciar lo mencionado por Arteaga (2016), el reclutamiento y la selección de personal se han convertido hoy en día en un punto clave para la vinculación de nuevos talentos a las organizaciones, razón por la cual éstas, han decidido invertir en las evaluaciones de este proceso con la finalidad de generar nuevas estrategias y metodologías que faciliten la captación de personal competente. Dicho lo anterior, es importante resaltar que la forma en que Copservir invierte en la evaluación de nuevos talentos a la organización es de forma positiva y algo que personalmente me llamo mucho la atención, invierten en pruebas psicotécnicas propias de la organización con modelos de referencias bastante buenas del País, como lo es la compañía Psgima, es gratificante observar que actualmente existen organizaciones que se toman en serio este proceso y que invierten en obtener el mejor talento dentro de su compañía.

De acuerdo al objetivo principal de esta pasantía, el apoyo a los procesos de selección de personal, se obtuvo el cubrimiento 96 vacantes externas y aprendices durante los 6 meses. Del mismo modo, se contó con la participación de 662 personas para los procesos requeridos como candidatos externos, internos y aprendices.

Por otro lado, se descartaron 292 candidatos que llevaron su hoja de vida a la sede administrativa de Bucaramanga. Así mismo, se logró identificar las ciudades con más requisiciones de personal las cuales corresponden a Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Valledupar y Arauca.

Por otra parte, el diseño del protocolo de agradecimiento a los candidatos no aptos fue realizado y entregado de manera exitosa, a diferencia de la aplicación del agradecimiento

que solamente se logró el envío de 6 personas, debido a que se declaró aislamiento obligatorio y el analista decidió no continuar con el envío de los agradecimientos.

Para finalizar, se concluye que el aislamiento obligatorio declarado en Colombia limitó a cumplir todas las expectativas que se pretendían con el proyecto, así mismo limitó el seguir realizando las entrevistas de los aprendices por parte de la pasante.

CONCLUSIONES

Al realizar la pasantía en el área de selección y desarrollo de Copservir sede Bucaramanga, se puede concluir que el email de agradecimiento a los candidatos no aptos es necesario para el área, ya que muchos de los candidatos se preguntan cómo se encuentra su proceso. Del mismo modo, la mayoría de los candidatos que se tuvo la oportunidad de apoyar en estos 6 meses, solicitaron que por favor se les informara si fueron o no seleccionados.

De acuerdo con el objetivo general, se logró gestionar los elementos relacionados con la imagen corporativa del área de selección, apoyando así los procesos de reclutamiento y todo lo relacionado con servicio al cliente, gestionando así el protocolo de agradecimiento a los candidatos no aptos, para que en próximas oportunidades se logre aplicar como tarea obligatoria del área.

Por otro lado, es importante señalar que realizar un buen proceso de reclutamiento y selección de personal es indispensable para lograr identificar la persona adecuada para el cargo. Así mismo, las pruebas que realiza la organización son excelentes ya que se obtienen resultados veraces con la interpretación de inmediato, del mismo modo se ahorra una gran cantidad de tiempo en la interpretación de cada prueba.

No obstante, se logra evidenciar que Copservir Bucaramanga tiene un banco de hojas de vida bastante amplio, ya que continuamente están llegando hojas de vida al área, algo que habla positivamente de la organización, así mismo, facilita la obtención de hojas de vida para vacantes de la ciudad de Bucaramanga.

SUGERENCIAS

Como sugerencias y recomendaciones, considero necesaria la aplicación del agradecimiento a los candidatos que no son aptos al perfil de cargo, sugiero que se siga utilizando el protocolo de agradecimiento y él envió de estas plantillas a los candidatos no aptos.

Por otro lado, considero importante evaluar la rotación de personal de los aprendices de Coposervir de la ciudad de Bucaramanga y recomendaría una evaluación de satisfacción de los mismos.

De otra manera, considero importante que la pasante de selección tenga un correo con salidas externas ya que optimizaría su tiempo, teniendo en cuenta que con el teletrabajo se tuvo facilidad de enviar correos desde la cuenta personal y se obtuvieron óptimos resultados.

Para concluir, recomendaría que se le brindara un poco más de espacio a la pasante para poder apoyar temas de entrevista. Considero fundamental enriquecer el proceso de práctica de la pasante de selección y evaluar sus roles como practicante de psicología.

REFERENCIAS

- Agüero, P. (2010). *Breve esbozo histórico del proceso de selección de personal*. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 10.
- Alarcón, K. (2017). *Responsabilidad social y reputación corporativa sobre el rendimiento de la marca*. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 73-85. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.912>
- Alonso, M., Padilla, M., Bermúdez, G., Simón, N., & Hernández, H. (2015). *Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo Técnico A en Gestión de Recursos Humanos*. *Wímblu*, 10 (2), 19-37.
- Arteaga, S. A. (2016). *Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas*. *Boletín*, 1(33).
- Bohlander, G., Snell, S., Sherman, A., & Sacristán, P. M. (2001). *Administración de recursos humanos*.
- Blasco, R. (2004). *Reclutamiento y selección de personal: viejo y nuevo rol del psicólogo*. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 4(1), 91-122.
- Bretones, F. & Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal y acogida*. M. A Mañas y A. Delgado, Recursos Humanos. Madrid: Pirámide, 101-134.
- Callali, M., & Janet, G. (2015). *Optimización del proceso de selección e implementación de metodología técnica para la selección de personal operativo en una planta de confecciones de tejido de punto para incrementar la productividad*. Tesis: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Campbell, W. (2002). *Consideration of consulting psychology/ organizational educational principles as they relate to the practice of industrial-organizational psychology and The Society for Industrial and Organizational Psychology's education and training guidelines*. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 54, 261-274.
- Capriotti, P. (1999). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (Málaga, España). Disponible en: https://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/capriotti_la_imagen_corporativa.pdf
- Copservir. (2019). *Historia y quienes somos. Colombia: Recuperado de:* <http://www.copservir.com/copservir/sitio/contenido?menu=32>
- Costa, J. (2002). *Imagen corporativa en el siglo XXI. 4ta Edición. La crujía Ediciones: Argentina, Buenos Aires. Disponible en:* <https://www.casadellibro.com/libro-la-imagen-corporativa-en-el-siglo-xxi/9789879749890/850451>
- Chiavenato, I. (2000). *Las organizaciones y el ambiente. Administración de Recursos humanos*. Colombia: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos 9a edición*. Nueva York: McGrawHillCompanies, Inc.
- DANE. (2012). *Estadísticas y estudios, Micro pequeñas y medianas empresas*. Departamento Nacional de Planeación: Colombia.
- Del Trabajo, C. S., & Social, J. (1950). *Código sustantivo del trabajo*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp>.
- Gallego, A. (2019). *La imagen corporativa*. Neo Attack. Disponible en: <https://neoattack.com/que-es-la-imagen-corporativa/>

- Gumucio, J. (2010). *La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional*. *Perspectivas*, (26), 129-152.
- Hernández, B. (2012). *La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas*. *Semestre Económico*, 15 (31), 173-186.
- López, J. (2010). *La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional*. *Perspectivas*, (26), 129-152.
- Ministerio de Trabajo (2018). *Administración de personal. Plan estratégico de talento humano 2018*: Colombia. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/institucional/administracion-de-personal>
- Mondy, R. W. (2010). *Human resource management* 11th ed. Pearson.
- Olea, J., Abad, F., & Barrada, J. (2010). *Tests informatizados y otros nuevos tipos de tests*. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 97-107.
- Pérez, M. (2014). *Selección de personal por competencias en las empresas de servicios*. *Aglala*, 5, 1 (dic. 2014), 107-125.
DOI:<https://doi.org/10.22519/22157360.703>.
- Perozo, G. (2004). *Gestión comunicacional e imagen corporativa en la Universidad Nacional Abierta (UNA)*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, X(2),295-307.fecha de Consulta 4 de Febrero de 2020]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28010207>
- Perozo, G & León, I. (2009). *Percepción y expectativas sobre la imagen corporativa de las droguerías del sector salud*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XV(2),296-

305.[fecha de Consulta 4 de Febrero de 2020]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28011675009>

Rivera, G., & Vilchis, Z. (2012). *Propuesta de estructura de anuncios para el reclutamiento de personal en las Mipymes mexicanas*. *Revista Gestión y estrategia*, (42), 67-80.

Schaper, N. (2004). *Theoretical substantiation of human resource management from the perspective of work and organizational psychology*. *Management Revue*, 15, 192-200.

Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L., & Hernández, H.(2018). *Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29056115008>

Ivancevich, J. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

Talent Clue. (2017). *Por qué es importante configurar los mensajes a candidatos*.

Configura tu cuenta en Talent clue.

Treviño, R. G. (2009). *Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección*. *Revista Daena (International Journal Of Good Conscience)*, 4(2).

Vélez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

Zayas, P. (2010). *Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*. Recuperado de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55712.pdf.

ANEXOS

Anexo I: Listas de documentos de ingreso (confidencial)

DOCUMENTOS BASICOS DE INGRESO MENSAJEROS

PRIOTIARIO:

❖ **ENVIAR AL CORREO EDWARD_ORTIZ@COPSERVIR.COM UNA FOTO 3X4 CM FONDO BLANCO ESCANEADA, DE ALTA RESOLUCIÓN. EN EL ASUNTO DEBE COLOCAR NOMBRE COMPLETO, NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y TIPO DE SANGRE.**

✓ Traer los siguientes documentos en un **CD** (Deben guardarse como un **PDF** por separado cada uno):

- Una cedula de ciudadanía al 150%
- Registro civil de nacimiento
- Registro civil de los hijos/ hijastros o cedula (mayores de 18 años)
- Registro civil de matrimonio y/o extrajuicio de convivencia.
- Una foto tipo carnet 3x4 fondo blanco en formato **JPG**.
- Cédula de padres al 150%
- Documentos de personas las cuales afiliara a la EPS, Plan Funerario o Comfenalco.

(SI INCLUYE BENEFICIARIOS EN LA EPS Y/O PLAN FUNERARIO ADJUNTAR DOCUMENTOS EN FÍSICO PARA ANEXAR EN LA CARPETA DE INGRESO).

- ✓ Hoja de vida Minerva 10-03 (Azul de dos páginas), diligenciar todos los campos con su respectiva foto documento.
- ✓ 1 Fotocopia del registro civil
- ✓ 1 Fotocopia de cédula de padres de familia
- ✓ Fotocopia de documentos de personas que desee afiliarse a la EPS, PLAN FUNERARIO o COMFENALCO.
- ✓ 2 fotos tipo carnet 3x 4 cm fondo blanco.
- ✓ 2 fotocopias del documento identidad ampliadas al 150%
- ✓ 1 Fotocopia de libreta militar ampliada al 150%
- ✓ 1 certificado de Antecedentes Disciplinarios <http://www.procuraduria.gov.co/portal/Antecedentes-disciplinarios>
- ✓ 1 certificado de antecedentes judiciales <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/index.xhtml>
- ✓ 2 recomendaciones laborales con fechas actualizadas (no mayor a dos meses).
- ✓ 2 recomendaciones personales.
- ✓ 1 Fotocopia del diploma de bachillerato, acta de grado y estudios adicionales (en caso de tenerlos)
- ✓ Certificado de afiliación de la EPS no mayor a 30 días.
- ✓ Certificado de afiliación fondo Cesantías no mayor a 30 días.
- ✓ Certificado de afiliación fondo de pensiones no mayor a 30 días.
- ✓ Copia de historial pensional.
- ✓ Certificado de plan funerario (En caso de cotizar uno propio).

DOCUMENTOS DE LA MOTO:

- ✓ 1 Fotocopia tarjeta de propiedad a nombre propio ampliada al 150 %
- ✓ 1 Fotocopia Seguro obligatorio vigente (SOAT) ampliada al 150 %
- ✓ 1 Fotocopia de la licencia de conducción ampliada al 150 %
- ✓ 1 Fotocopia de la revisión técnico mecánica vigente / Emisión de gases o certificado de concesionario en caso de que la moto sea nueva (menos de 2 años) ampliada al 150%
- ✓ 1 Fotocopia del certificado de partes y pendientes (Simit y Movilidad)

AREA DE SELECCIÓN – BUCARAMANGA TEL: 6309450 EXT 124

DOCUMENTOS BASICOS DE INGRESO CAJEROS / AUX. BODEGA

PRIORITARIO:

- ❖ **ENVIAR AL CORREO EDWARD_ORTIZ@COPSERVIR.COM UNA FOTO 3X4 CM FONDO BLANCO ESCANEADA, DE ALTA RESOLUCIÓN. EN EL ASUNTO DEBE COLOCAR: NOMBRE COMPLETO, NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y TIPO DE SANGRE.**

- ✓ Traer los siguientes documentos en un **CD** (Deben guardarse como un **PDF** por separado cada uno):
- ✓ Una cedula de ciudadanía al 150%
- ✓ Registro civil de nacimiento
- ✓ Registro civil de los hijos/ hijastros o cedula (mayores de 18 años)
- ✓ Registro civil de matrimonio y/o extrajuicio de convivencia.
- ✓ Una foto tipo carnet 3x4 fondo blanco en formato **JPG**.
- ✓ Cédula de padres al 150%
- ✓ Documentos de personas las cuales afiliara a la EPS, Plan Funerario o Comfenalco.

(Si incluye beneficiarios en la EPS y/o plan funerario adjuntar documentos en físico para anexar en la carpeta de ingreso).

- ✓ Hoja de vida Minerva 10-03 (Azul de dos páginas), diligenciar todos los campos con su respectiva foto documento.
- ✓ 1 Fotocopia del registro civil
- ✓ 1 Fotocopia de cédula de padres de familia
- ✓ Fotocopia de documentos de personas que desee afiliar a la EPS, PLAN FUNERARIO o COMFENALCO.
- ✓ 2 fotos tipo carnet 3x 4 cm fondo blanco.
- ✓ 2 fotocopias del documento identidad ampliadas al 150%
- ✓ 1 Fotocopia de libreta militar ampliada al 150%
- ✓ 1 certificado de Antecedentes Disciplinarios <http://www.procuraduria.gov.co/portal/Antecedentes-disciplinarios>
- ✓ 1 certificado de antecedentes judiciales <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/index.xhtml>
- ✓ 2 recomendaciones laborales con fechas actualizadas (no mayor a dos meses).
- ✓ 2 recomendaciones personales.
- ✓ 1 Fotocopia del diploma de bachillerato, acta de grado y estudios adicionales(en caso de tenerlos)
- ✓ Certificado de afiliación de la EPS no mayor a 30 días.
- ✓ Certificado de afiliación fondo Cesantías no mayor a 30 días.
- ✓ Certificado de afiliación fondo de pensiones no mayor a 30 días.
- ✓ Copia de historial pensional.
- ✓ Certificado de plan funerario (En caso de cotizar uno propio).

SI USTED NUNCA HA COTIZADO PENSIÓN O TIENE MENOS DE 52 SEMANAS COTIZADAS DEBE LLENAR EL FORMATO CON EL NOMBRE DE “SOLICITUD DE SEGURO PÓLIZA DE VIDA GRUPO” DE COLMENA SEGUROS. SI LO LLENA Y NO CUMPLE CON ESTE REQUISITO EL DOCUMENTO NO SERA TENIDO EN CUENTA EN EL INGRESO.

ÁREA DE SELECCIÓN – BUCARAMANGA

TEL: 6309450 EXT 124

DOCUMENTOS BASICOS DE INGRESO DEPENDIENTES

PRIORITARIO:

- ❖ **ENVIAR AL CORREO EDWARD_ORTIZ@COPSERVIR.COM UNA FOTO 3X4 CM FONDO BLANCO ESCANEADA, DE ALTA RESOLUCIÓN. EN EL ASUNTO DEBE COLOCAR: NOMBRE COMPLETO, NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y TIPO DE SANGRE.**
- ✓ Traer los siguientes documentos en un **CD** (Deben guardarse como un **PDF** por separado cada uno):
 - Una cedula de ciudadanía al 150%
 - Registro civil de nacimiento
 - Registro civil de los hijos/ hijastros o cedula (mayores de 18 años)
 - Registro civil de matrimonio y/o extrajuicio de convivencia.
 - Una foto tipo carnet 3x4 fondo blanco en formato **JPG**.
 - Cédula de padres al 150%
 - Documentos de personas las cuales afiliara a la EPS, Plan Funerario o Comfenalco.

(SI INCLUYE BENEFICIARIOS EN LA EPS Y/O PLAN FUNERARIO ADJUNTAR DOCUMENTOS EN FÍSICO PARA ANEXAR EN LA CARPETA DE INGRESO).

- ✓ Hoja de vida Minerva 10-03 (Azul de dos páginas), diligenciar todos los campos con su respectiva foto documento.
- ✓ 1 Fotocopia del registro civil
- ✓ 1 Fotocopia de cédula de padres de familia
- ✓ Fotocopia de documentos de personas que desee afiliar a la EPS, PLAN FUNERARIO o COMFENALCO.
- ✓ 2 fotos tipo carnet 3x 4 cm fondo blanco.
- ✓ 2 fotocopias del documento identidad ampliadas al 150%
- ✓ 1 Fotocopia de libreta militar ampliada al 150%
- ✓ 1 certificado de Antecedentes Disciplinarios <http://www.procuraduria.gov.co/porta/Antecedentes-disciplinarios>
- ✓ 1 certificado de antecedentes judiciales <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/index.xhtml>
- ✓ 2 recomendaciones laborales con fechas actualizadas (no mayor a dos meses).
- ✓ 2 recomendaciones personales.
- ✓ 1 Fotocopia del diploma de bachillerato, acta de grado y estudios adicionales(en caso de tenerlos)
- ✓ Certificado de afiliación de la EPS no mayor a 30 días.
- ✓ Certificado de afiliación fondo Cesantías no mayor a 30 días.
- ✓ Certificado de afiliación fondo de pensiones no mayor a 30 días.
- ✓ Copia de historial pensional.
- ✓ Certificado de plan funerario (En caso de cotizar uno propio).
- ✓ **UNA FOTOCOPIA DEL CERTIFICADO DE INYECTOLOGIA**
- ✓ **UNA FOTOCOPIA DEL CARNET DE VACUNACION CON VACUNAS DE HEPATITIS B Y TETANO**

SI USTED NUNCA HA COTIZADO PENSIÓN O TIENE MENOS DE 52 SEMANAS COTIZADAS DEBE LLENAR EL FORMATO CON EL NOMBRE DE “SOLICITUD DE SEGURO PÓLIZA DE VIDA GRUPO” DE COLMENA SEGUROS. SI LO LLENA Y NO CUMPLE CON ESTE REQUISITO EL DOCUMENTO NO SERA TENIDO EN CUENTA EN EL INGRESO.

Anexo 2: Actualización de formatos (confidencial)

CONCEPTO DE DESEMPEÑO POR PARTE DEL JEFE ACTUAL	
NOMBRE DEL CANDIDATO:	
CARGO ACTUAL:	
CARGO AL QUE ASPIRA:	
PUNTO DE VENTA:	
CONCEPTO:	
OBSERVACIONES:	
CONCLUSIÓN DEL ASCENSO:	
NOMBRE DEL JEFE ACTUAL:	
CARGO:	
FECHA:	

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS	
FECHA DE VERIFICACIÓN:	
NOMBRE COMPLETO:	
NUMERO DE DOCUMENTO:	
*REFERENCIA 1*	
EMPRESA:	
JEFE INMEDIATO:	
TELEFONO:	
CARGO:	
CIUDAD:	
TIEMPO LABORADO:	
DESEMPEÑO:	
MOTIVO DE RETIRO:	
OBSERVACIONES:	
*REFERENCIA 2*	
EMPRESA:	
JEFE INMEDIATO:	
TELEFONO:	
CARGO:	
CIUDAD:	
TIEMPO LABORADO:	
DESEMPEÑO:	
MOTIVO DE RETIRO:	
OBSERVACIONES:	

Anexo 3: Inducción virtual

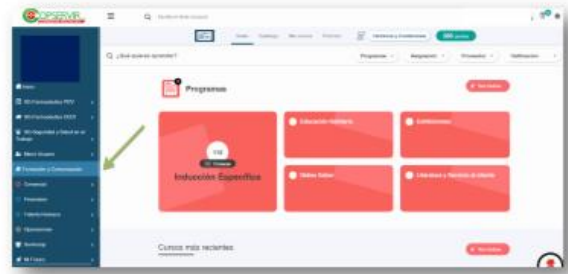
Primero ingresar a <http://www.copservir.com/>



Debe seleccionar portales y dar clic en empleados (intranet), debe ingresar con el usuario y contraseña suministrada por el analista de selección.

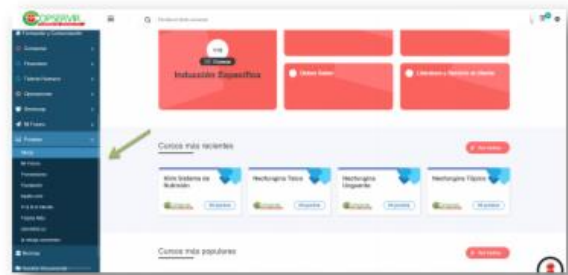


El día de inducción es muy importante actualizar la foto del candidato que trae el cd, durante todo el día de inducción se trabajara en la plataforma de la intranet por cursos crear, para acceder debe ingresar a formación y comunicación



La lista de cursos que debe hacer cada candidato según el cargo, RECUERDE DEBE BUSCARLO POR EL NOMBRE DEL CURSO en donde dice ¿qué quieres aprender?.

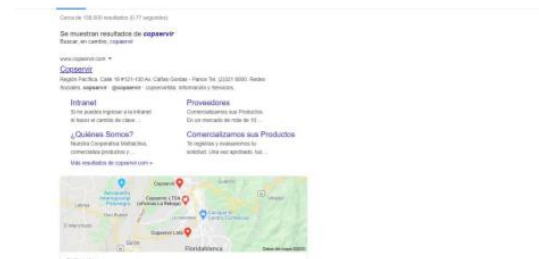
Antes de terminar la jornada de inducción debe llenar el SIICOP es el sistema integrado de información de la empresa, se va abrir desde la intranet, en la barra izquierda azul seleccionara portales y después dará clic en SIICOP

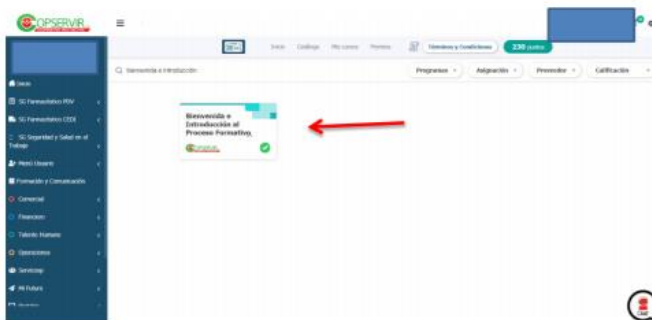
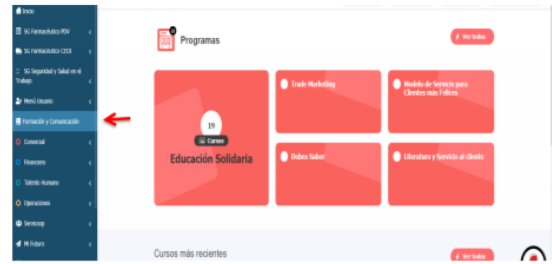


Debe ingresara con el mismo usuario y contraseña de la intranet





Dara clic en gestión usuario después en administración y actualizara todos los datos del colaborador





Anexo 4: Entrevista realizada por la pasante

 FORMATO ENTREVISTA PASANTE 	
DATOS PERSONALES	
Nombres:	
Edad:	
Estado civil / hijos?	
Familiograma	
Dónde vives?	
Sufres de alguna enfermedad?	
INFORMACIÓN ACADEMICA	
Escolaridad:	
Porque la carrera?	
Porque la institución?	
Si no es esta cuál?	
Porque hacer prácticas y no proyecto?	
EXPERIENCIA LABORAL	
<u>Anteriormente has trabajado?</u>	
<i>*Cual fue la mejor experiencia en el trabajo?</i>	

*Cual no fue tan buena y cambiarías?	
Te consideras una persona organizada?	
Que sabes de Copservir? Conoces a alguien	
ASPECTOS DE LA PERSONALIDAD	
Que haces en tus tiempos libres?	
Metas alcanzar? Corto medio y largo plazo	<p>CORTO:</p> <p>MEDIO:</p> <p>LARGO:</p>
5 fortalezas	
5 aspectos por mejorar	
Por qué deberías ser tú el seleccionado?	



COPSERVIR LTDA

PASOS PARA AGRADECER A UN CANDIDATO NO APTO.

MARIA PAULA CORZO MANTILLA

Aprendiz Selección y Desarrollo
Universidad Pontificia Bolivariana. Primer semestre -2020

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, es importante informar a los candidatos que no han sido aptos y han participado en los procesos de selección de la organización, debido a que muchas compañías se están jugando su reputación e imagen corporativa, ante potenciales candidatos por no informar como transcurre su proceso de selección.

Las personas que han participado y han dedicado su tiempo para realizar pruebas, entrevistas y dinero para transportarse, para tener la oportunidad de asistir a una entrevista merecen recibir información acerca de su proceso.

Los candidatos desean ser tratados como personas y como profesionales, no como postulantes a una oferta laboral, ni como un candidato más que no merece información a la situación en la que se encuentra dentro de un proceso de selección.

Dicho lo anterior, es de gran importancia realizar un agradecimiento a las personas que no fueron aptas al perfil que se requería en la organización. Por lo tanto, se sugiere diseñar un paso a paso para informarle al candidato que no ha sido seleccionado y de esta forma mejorar la imagen corporativa del área de selección Copservir Ltda.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Facilitar el proceso de agradecimiento a un candidato no apto al perfil de cargo, por medio del protocolo, para optimizar la imagen corporativa del área de selección de Copservir Ltda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la importancia de informar a un candidato que no ha sido seleccionado, por medio de referentes teóricos para reestructurar la forma de agradecimiento.
- Mencionar el paso a paso de agradecimiento a un candidato no apto por medio del protocolo para mejorar la imagen corporativa del área de selección.
- Realizar plantillas de agradecimiento a los candidatos no aptos, a través de aplicaciones para enviar por correo electrónico.

MARCO TEÓRICO

Los modelos de administración aplicados a las organizaciones que tienen como centro al ser humano, han cambiado su a las organizaciones que tienen como centro al ser humano, han cambiado su orientación a lo largo de la historia para adaptarse a las necesidades de la sociedad actual. Desde un principio la administración de personal ha tenido como misión el establecimiento de condiciones laborales, en las cuales, los integrantes de las organizaciones desarrollen su máximo potencial de desempeño, es decir, optimizar su calidad humana, como resultado de la motivación (Simancas, Silvera, Garcés, & Hernández, 2018).

Del mismo modo, la administración de recursos humanos es la dependencia encargada de gestionar ese recurso empresarial. Particularmente, se ocupa de la organización, planeación, desarrollo y coordinación eficiente del personal de una organización. La administración de recursos humanos se encarga no sólo de la gestión macro de la empresa, sino también de sus mecanismos de selección, formación y estímulo al empleado, y todo aquello que sea objetivo del departamento de talento humano (Bohlander, Snell, Sherman, & Sacristán, 2001).

Dicho lo anterior, el reclutamiento y la selección de personal se han convertido hoy en día en un punto clave para la vinculación de nuevos talentos a las organizaciones, razón por la cual éstas, han decidido invertir sus esfuerzos en las evaluaciones de este proceso con la finalidad de generar nuevas estrategias y metodologías que faciliten la captación de personal competente (Arteaga, 2016).

Según Hernández (2012) la selección de personal, es un proceso que permite limitar desde el ingreso el tipo de personal que la organización desea, así mismo, a partir de la descripción y observación de cargos, se acomoda los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa.

Por otro lado, es importante recordar que la psicología organizacional, es la encargada de todo el tema de selección de personal. Habitualmente la selección de personal implica un proceso que incluye diversas evaluaciones (médicas, psicológicas, de conocimiento y de habilidades específicas) destinadas a encontrar el mejor candidato posible para determinado puesto de trabajo.

Chiavenato (2000) menciona que “el proceso de selección no es un fin en sí mismo, sino un medio para que la organización logre sus objetivos”; dado lo anterior, se puede entender que el proceso de selección hace parte de la metodología mediante la cual cada organización logra sus metas; en favor de su consecución, se hace esencial el papel que desempeña la gestión de recursos humanos y los procesos de selección, en donde la persona se convierte en factor estratégico, gratificante y competitivo frente a otras organizaciones afirma que el éxito empresarial estará determinado en la medida que se cuente con personal capaz y competente, que posea altos niveles de motivación hacia el trabajo.

Con relación a lo anterior, Talent Clue (2017) plantea que, la comunicación con los candidatos inscritos a las ofertas laborales durante el proceso de selección es uno de los aspectos que más influyen a la experiencia de las personas postuladas, y ello afecta a la marca empleadora e imagen de empresa directamente. El 79% de los candidatos odia no recibir información o actualizaciones después de inscribirse a una oferta. El 43% de los candidatos preferiría ser rechazado antes que no recibir ninguna información. La comunicación que la organización realice con cada uno de los postulantes a la oferta, no es suficiente para el candidato.

Puede parecer bastante simple y sin embargo se está convirtiendo en un hábito no contactar a los candidatos descartados, ni siquiera para comunicarles la decisión.

Puede que la organización reciba gran cantidad de candidatos y se realicen muchas entrevistas, puede incluso que realmente parezca que no da abasto para responderles a todos. Pero no contactar con los candidatos para comunicarles la decisión puede dar una muy mala imagen de la empresa (Editorial nobbot, 2014).

Lo mínimo que se debe realizar en estos casos es enviar a todos los candidatos una carta o email formal de agradecimiento. Y lo más recomendable es que sea una carta personalizada para cada uno de ellos, no obstante, lo ideal es contactar por teléfono a los candidatos para comunicarles la decisión (Editorial nobbot, 2014).

Dicho lo anterior, es importante mencionar que puede que en algunas ocasiones parezca difícil informar al candidato sobre su proceso, pero una vez pasado el momento de la información, el candidato agradecerá la honestidad y se mostrará agradecido con la organización (Editorial nobbot, 2014).

Es difícil cuando un candidato es rechazado para un puesto de trabajo, pero está en las manos del profesional hacer del proceso una experiencia constructiva para la persona. De esta manera, se da la oportunidad de reconocer que no fue la persona seleccionada y que el candidato tenga la oportunidad de buscar empleo en otra compañía (Editorial nobbot, 2014).

METODOLOGÍA

La metodología para llevar a cabo el proceso de agradecimiento a un candidato no apto se dividirá en las siguientes funciones:

Recursos:

- Un computador con acceso a internet
- Plantilla de agradecimiento de candidato externo e interno
- Listado de candidatos no aptos

Participación:

- Pasante de psicología
- Analista de selección y desarrollo

Procedimiento:

La metodología del agradecimiento se llevara a cabo en 3 partes:

1. Diligenciar el listado

Inicialmente se debe ir al listado de candidatos no aptos (ver anexo 1) el listado se encuentra en el escritorio del computador del pasante, se procederá a diligenciar el listado llenando las casillas de fecha, nombre, cédula, celular, correo, cargo, ciudad y tipo de candidato.

2. Seleccionar la plantilla

Seguidamente, en el escritorio del computador del pasante se encuentra una carpeta denominada plantillas de agradecimiento a candidatos no aptos (ver anexo 2), se procede a seleccionar la plantilla adecuada, dependiendo si el candidato es externo o interno.

3. Enviar listado

Finalmente, se procede a enviar al correo de edward_ortiz@copsservir.com el listado con los candidatos no aptos y se adjunta la plantilla seleccionada.

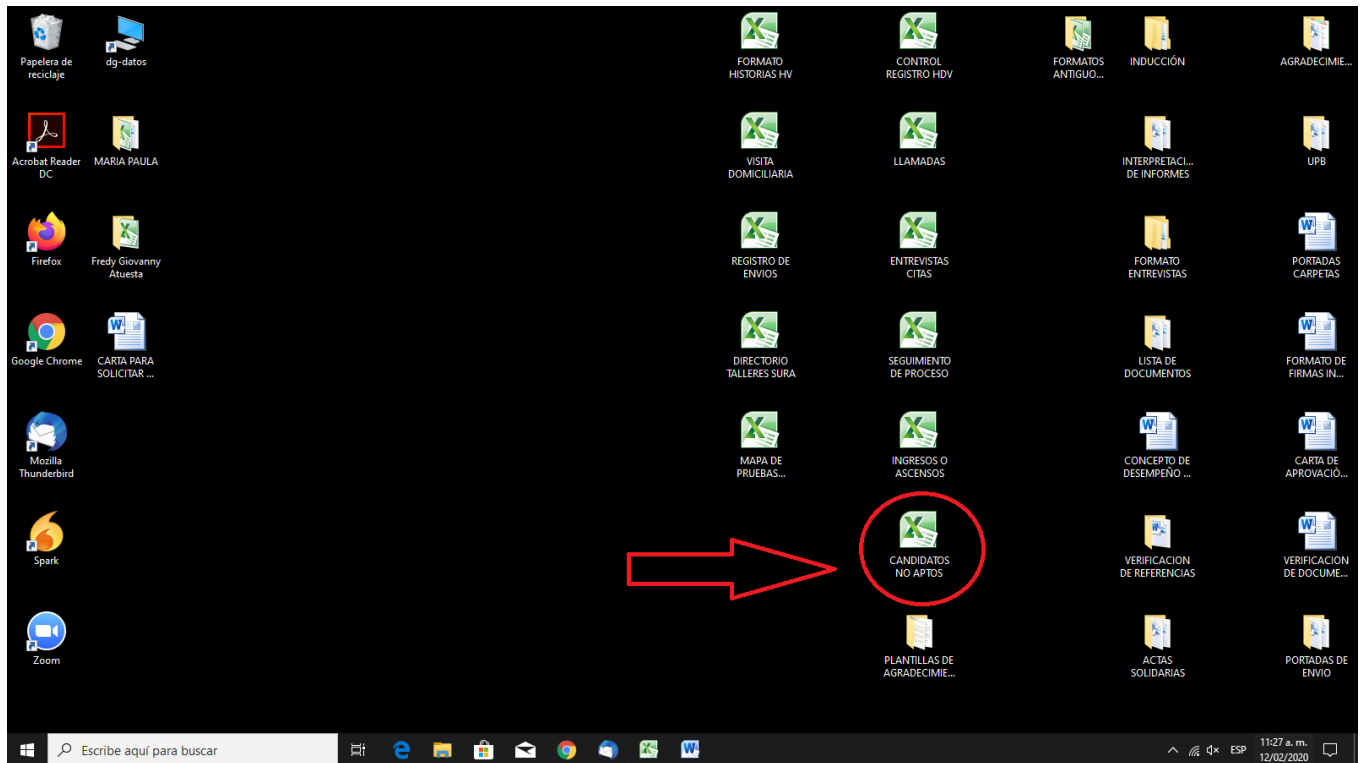
De esta manera el analista de selección y desarrollo puede enviar a los candidatos la carta de agradecimiento fácilmente, debido a que el computador del pasante no cuenta con un email que permita enviar correos externos.

REFERENCIAS

Editorial nobbot. (2014). Recursos humanos: Cómo decir amablemente 'no' a un candidato. Tecnología para las personas. Disponible en: <https://www.nobbot.com/negocios/recursos-humanos-decir-amablemente-no-candidato/>.

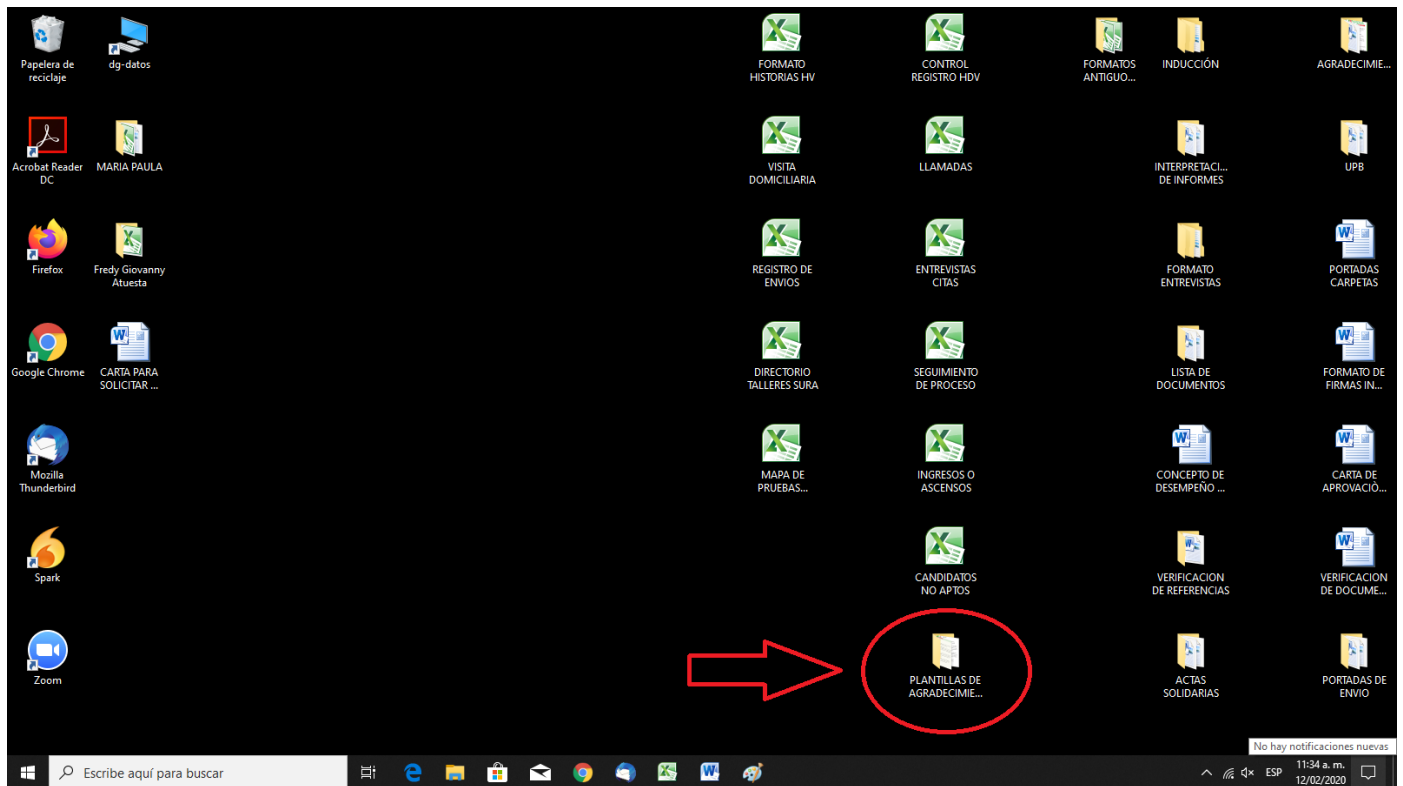
ANEXOS

Anexo 1: Listado candidatos no aptos



ANEXOS

Anexo 2: Carpeta de plantillas de agradecimiento



ANEXOS

Anexo 3: Plantilla 1 candidato externo



Apreciado candidato

Copservir Ltda agradece por su tiempo y dedicación en el proceso de selección en el cual usted participó. El presente correo le informa que usted no fue la persona seleccionada para la oferta laboral, y queremos agradecerle por contar con nuestra cooperativa para presentar su candidatura.

Nuestra empresa considera importante comunicarle a cada uno de los candidatos, en qué fase quedo su aplicación al proceso. Del mismo modo, queremos desearle suerte en su actual búsqueda de empleo y reiteramos el agradecimiento por el tiempo y la dedicación que invirtió para este proceso de selección.

Atentamente:

Selección y desarrollo Copservir Ltda

Cooperativa Multiactiva

Región Andina Norte | @copservir

ANEXOS

Anexo 4: Plantilla 2 candidato interno



Apreciado candidato

Inicialmente queremos agradecerle por su tiempo, dedicación y participación la cual ha invertido para contribuir en este proceso de ascenso.

El presente correo es para comunicarle que usted no fue la persona seleccionada para el ascenso, sin embargo estamos inmensamente agradecidos y satisfechos de contar con candidatos profesionalmente capacitados e interesados en ascender en nuestra cooperativa.

Por otra parte, mencionar que en este momento el proceso de ascenso al cual se postuló se encuentra finalizado; es usted una personas con un perfil muy bueno, por tanto queremos realizarle la invitación a participar en las siguientes convocatorias que se generen.

Para Copservir Ltda es gratificante tener trabajadores que se esfuercen por querer superarse y querer ascender laboralmente, por ultimo queremos agradecerle nuevamente por su participación en el proceso.

Muchas gracias

Atentamente:

Selección y desarrollo Copservir Ltda

Cooperativa Multiactiva

Región Andina Norte | @copservir

ANEXOS

Anexo 5: Plantilla 3 candidato externo



Ante todo nos gustaría agradecerle el interés mostrado por Copservir y por el tiempo que nos dedico.

Le escribimos para informarle que después de haber evaluado su candidatura, Copsevir ha considerado que para este proceso, su perfil no se ajusta plenamente a las exigencias requeridas.

Finalmente, queremos reconocerle su dedicación y desearle suerte en su actual búsqueda de empleo.

Atentamente:
Selección y desarrollo Copservir Ltda



ANEXOS

Anexo 6: Plantilla 4 candidato interno



Apreciado colaborador

Inicialmente queremos agradecerle por su interés, participación tiempo y disposición invertida en el proceso de ascenso.

Para Copservir es gratificante contar con personas comprometidas que permiten el desarrollo de sus competencias a nivel profesional y personal.

Por las necesidades actuales de Copservir y para este proceso específico no fue seleccionado, estamos seguros que por sus cualidades personales y laborales podremos contar con usted en futuros procesos que representen una nueva oportunidad de ascenso.

Nuevamente muchas gracias



Cordialmente:

Selección y desarrollo Copservir Ltda

ANEXOS

Anexo 7: Plantilla 5 candidato externo



Cordial saludo

Agradecemos su interés en nombre de Copservir y el tiempo que dedico en comunicarse con nosotros.

Este correo es para informarle que después de evaluar su candidatura, hemos decidido que su perfil no se ajusta completamente a nuestras necesidades para este proceso de selección.

Por lo tanto, queremos agradecerle su participación en el proceso y le deseamos buena suerte en su actual búsqueda de empleo.

Un saludo y gracias de nuevo.

Cordialmente:

Selección y desarrollo Copservir Ltda.



ANEXOS

Anexo 8: Plantilla 6 candidato interno



Cordial saludo

El presente correo es para darle un grato saludo y notificar frente al proceso de ascenso al cual usted se ha postulado.

Primero queremos agradecerle por su participación en la oferta, disposición y tiempo invertido en el proceso. A su vez mencionar que para Copsevir Ltda es gratificante contar con colaboradores comprometidos, con metas que permiten el desarrollo y potencialización de sus competencias a nivel profesional y personal.

Del mismo modo, mencionar que en este momento el proceso de ascenso al cual se postuló se encuentra finalizado; es usted una persona con un perfil muy bueno, por lo tanto queremos realizarle la invitación a participar en las siguientes convocatorias que se generen.

De nuevo reiteramos nuestros agradecimientos por su postulación y participación en el proceso de ascenso.

Cordialmente:

Selección y desarrollo Copservir Ltda.



ANEXOS

Anexo 9: Plantilla delegada por el Analista de selección (Edward Ortiz) para candidatos internos.



Cordial saludo

El presente correo es para darle un grato saludo y notificar frente al proceso de ascenso al cual usted se ha postulado.

Queremos agradecer por su participación en la oferta, disposición y tiempo invertido en el proceso. A su vez mencionar que para Copservir es gratificante contar con colaboradores como usted, comprometidos en el desarrollo de sus metas y potencialización de sus competencias a nivel profesional y personal.

Del mismo modo, mencionar que en este momento el proceso de ascenso al cual se postuló se encuentra finalizado; debido a que se ha seleccionado otro candidato. Agradecemos nuevamente su participación y queremos invitarlo a participar en las siguientes convocatorias que se generen.

De nuevo reiteramos nuestros agradecimientos por su postulación y participación en el proceso de ascenso.

Cordialmente:

Selección y desarrollo Copservir Ltda.

