

INFORME DE PASANTÍA

**FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL QUE SE VINCULA A LA
COMPAÑÍA DE OUTSOURCING: VENTAS Y SERVICIOS S.A DE LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA**

ADRIANA MARCELA LEÓN MUÑOZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SECCIONAL BUCARAMANGA
2016**

INFORME DE PASANTÍA

**FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL QUE SE VINCULA A LA
COMPAÑÍA DE OUTSOURCING: VENTAS Y SERVICIOS S.A DE LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA**

ADRIANA MARCELA LEÓN MUÑOZ

**Proyecto de Grado
Modalidad: Pasantía**

**DIRECTORA TRABAJO DE GRADO:
CAROLINA DIAZ ROMERO
Psicóloga**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SECCIONAL BUCARAMANGA
2016**

AGRADECIMIENTOS

A continuación, dedico este proyecto a mi hija, mis padres, mis hermanas, Dios, profesores, colegas, familia, mi pareja y amigos que me acompañaron durante el ejercicio de mi carrera profesional. A mi hija por ser quien me inspira, mi fortaleza y mis ganas de luchar cada día más. A mis padres por apoyarme siempre con mi estudio, por escucharme y ser mis aliados siempre que lo necesito. A mis hermanas por estar a mi lado acompañándome en cada paso que doy. A Dios por ser mi guía, fuerza, fortaleza y el ser que me inspira cada día a continuar creciendo en todos los aspectos de mi vida. A mis profesores por aportarme el conocimiento brindado durante mi carrera y a lo largo de mi vida académica. A mi familia por ser mi motor. A mis colegas por fortalecer cada día más esta profesión. A mi pareja por ser mi amigo, confidente y apoyo en todo lo relacionado con mi vida y a mis amigos por ser cada día mas especiales y verdaderas personas.

Adriana Marcela León Muñoz

ÍNDICE

Resumen.....	5
1. Introducción.....	8
2. Justificación.....	9
3. Objetivos.....	10
4. Contextualización de la institución.....	11
5. Referente conceptual.....	13
6. Metodología.....	18
6.1. Instrumentos.....	19
6.2. Procedimiento.....	20
7. Resultados.....	22
8. Discusión.....	33
9. Conclusiones.....	35
10. Recomendaciones.....	36
11. Referencias.....	37

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Fortalecimiento al proceso de selección del personal que se vincula a la compañía de Outsourcing Ventas y Servicios S.A de la ciudad de Bucaramanga
AUTOR(ES):	Adriana Marcela León Muñoz
FACULTAD:	Facultad de Psicología
DIRECTOR(A):	Carolina Diaz Romero

RESUMEN

El presente proyecto de grado tiene como principal propósito, fortalecer el proceso de selección del personal que se vincula a la compañía ventas y servicios S.A regional Bucaramanga. Para poder cumplir a cabalidad con lo principalmente planteado, se realizó un amplio abordaje de literatura que soporta cada uno de los temas a manejar, algunos de estos autores fueron: Atalaya, Bachenheimer, Chavez, Chiavenato, Escobar, y Raymond, B. Por otro lado, para cumplir con los objetivos que nos permitirán fortalecer y vincular personal idóneo a la compañía, se contó durante los 6 meses de trabajo con la participación de personal tanto externo como interno que diariamente aplicaban para los diferentes reclutamientos, los cuales se realizaban la mayoría de veces por los portales web como el empleo.com y computrabajo.com, además , en otros momentos se obtenían las hojas de vida que se dejaban en la empresa o que algunas personas de la compañía o de las entidades donde se necesitaba la vacante, referían. Para dar inicio a los procesos de selección se contó con diferentes instrumentos que permitían proceder de forma correcta, confiable y segura. Uno de estos eran las pruebas psicológicas como el IPV, 16 PF, frases incompletas, valanti y assessment center o batería de tareas administrativas, todo dependía del cargo que se tuviera que cubrir. Así mismo, se realizaban entrevistas estructuradas ya por la empresa de manera directa con el pasante de psicología o con el analista profesional de talento humano en algunos momentos. Por último, si la persona cumplía con el perfil requerido y aprobaba cada uno de los filtros por los cuales pasaban y además sale confiable en procesos internos, se realiza el proceso de contratación.

PALABRAS CLAVES:

Selección, Reclutamiento, Psicología, pruebas psicológicas, Organizacional

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: STRENGTHENING PERSONNEL SELECTION PROCESS LINKED TO THAT COMPANY OF OUTSOURCING: VENTAS Y SERVICIOS S.A CITY OF BUCARAMANGA

AUTHOR(S): Adriana Marcela León Muñoz

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Carolina Diaz Romero

ABSTRACT

This project has as main purpose grade, strengthen the staff selection process that is linked to the company's regional sales and services S.A Bucaramanga. to comply fully with the mainly raised, a broad approach to literature that supports each of the issues to manage, some of these authors were performed: Atalaya, Bachenheimer, Chavez, Chiavenato, Escobar, y Raymond, B. On the other hand, to meet the objectives that will allow us to strengthen and link the company qualified personnel, He was counted during the 6 months of work involving both external and internal staff daily applied for different recruitments, which most times is performed by web portals such as: el empleo.com y computrabajo.com, also at other times the resumes that were left in the company or that some people in the company or entities where the vacancy is needed are obtained, referred. To start the selection process was counted with different instruments allowed to proceed correctly, reliably and safely. One of these was the psychological tests such as: Ipv, 16 pf, incomplete sentences, valanti y assessment center or Battery administrative tasks, everything depends on the position he will have to cover. Likewise, they structured interviews and by the company directly with the psychology intern or professional analyst human talent at times are made. Finally, if the person met the required profile and approved each of the filters through which they passed and also it goes reliable in internal processes, the hiring process is performed.

KEYWORDS:

Selection, Recruitment, Psychology, psychological tests, Organization.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

A continuación, se describirá el proceso de pasantía llevado a cabo en el área de talento humano de la compañía Ventas y Servicios S.A. Esta es una compañía de Outsourcing operativo, administrativo y comercial. Su principal accionista es el Banco de Occidente, pero se han vinculado otras entidades que hacen parte del grupo aval como el grupo Porvenir, banco popular, hoteles estelares, el tiempo, entre otras. Se especializa en brindar soporte a 6 líneas de negocio: cobranza, ventas multicanal de productos y servicios, servicio al cliente, captura de datos y gestión de la información y administración de plataformas de contact center.

Debido al constante crecimiento que se tiene de las líneas de negocio y las diferentes entidades que se siguen vinculando al trabajo que se hace de tercerización de procesos, se da prioridad a la función que realiza el pasante de psicología y demás personal de talento humano, función que se centra principalmente realizar procesos de selección desde el reclutamiento del personal culminando con la contratación, obteniendo así, la inclusión de personal idóneo para aportar a un crecimiento tanto personal como laboral dentro de la compañía.

Para poder implementar y cumplir a cabalidad con el proyecto previamente planteado, es necesario haber realizado un trabajo de esfuerzo y dedicación, donde se vean reflejados los resultados esperados, así como resaltar la competencia profesional y sobre todo de sentido humano, la capacidad de liderazgo y autonomía y tener emprendimiento para responder siempre de manera eficaz a lo que exige el contexto. Y por último es importante favorecer el espíritu investigativo y generar espacios para que el trabajo interdisciplinario sea eficaz hacia el construir espacios enfocados en la construcción de nuevos escenarios para una formación social.

JUSTIFICACIÓN

Al momento de elegir cual es el proyecto de grado que se hace más idóneo para comenzar a tener una experiencia más cercana con la vida laboral ya como una persona profesional y dispuesta a colocar en práctica cada tema visto durante su ciclo de formación académica, es importante elegir el proyecto por el cual nos sentimos más seguros para tener un adecuado desempeño en el ámbito laboral y así poder contrastar los conocimientos adquiridos. Es así como por medio de la pasantía, el presente informe estará enfocado en reflejar los resultados obtenidos a partir del esfuerzo, dedicación, compromiso y crecimiento tanto personal como laboral durante la labor realizada en el transcurso de los seis meses en el área organizacional como cumplimiento a las políticas establecidas por la Universidad Pontificia Bolivariana y su vínculo con la empresa Ventas y Servicios S.A de la ciudad de Bucaramanga.

La labor del psicólogo organizacional en cualquier compañía se hace cada vez más importante y más necesaria no solo para entender y lograr un adecuado comportamiento, sino también por fortalecer el bienestar de los empleados. Si, por el contrario, se identifican a lo largo del trabajo algún tipo de falencia, es importante asumir con una manera de reto personal y profesional estas situaciones, las cuales nos permiten conocer a diario personas con diferentes personalidades, pero que logrando cumplir con los objetivos profesionales que pertenecen a un psicólogo, se puede ayudar a las personas a obtener un empleo, que cumpla con el perfil de sus competencias, habilidades, estudios y conocimientos.

Ventas y Servicios S.A es una compañía de outsourcing administrativo, comercial y operativo conocida a nivel nacional e internacional por su excelente labor en los procesos de tercerización al trabajo con las diferentes entidades del grupo aval, lo cual permite asumir como reto profesional el trabajo a realizar desde una perspectiva psicológica que permite dar la oportunidad a diferentes personas que se conocen todos los días y que están interesados en conseguir una oportunidad de sostenimiento económico, así como la oportunidad de interactuar con reconocidas entidades de nuestro país y el adquirir nuevos conocimientos necesarios para la administración y capacitación a nivel personal.

Los resultados que se esperan obtener con la intervención psicológica en la compañía, es principalmente garantizar un adecuado proceso de reclutamiento, el cual permita garantizar la vinculación de personal capacitado y óptimo para cumplir con las funciones requeridas para los cargos que lo requieran las entidades como lo es el banco de occidente, el banco popular, hoteles estelares , porvenir entre otros del grupo aval , favoreciéndolos por la adecuada intervención de talento humano que permite hacerlos crecer cada día más ampliando así la cobertura de servicios que ofrecen no solo a nivel nacional si no buscando además un posicionamiento a nivel internación . así como lograr que Ventas y Servicios ayuden a disminuir los índices de desempleo en las diferentes ciudades donde se encuentran las regionales, ya que es una empresa con gran demanda de generar nuevos empleos, aportando a la calidad de vida humana y familiar.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Fortalecer los procesos de selección en la compañía de Outsourcing Ventas y Servicios S.A obteniendo crecimiento operativo, administrativo y comercial en las entidades del grupo aval.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar las principales necesidades internas y externas que pueden llegar a afectar los procesos de selección de personal en Ventas y Servicios S.A
- Seleccionar al personal idóneo para laborar en la compañía ventas y servicios S.A.
- Apoyar en los procesos de selección de personal, aplicación y calificación de pruebas psicológicas en conjunto con el departamento de recursos humanos.
- Realizar los diferentes procesos internos que conllevan a la vinculación de las personas que ingresan a laborar en Ventas y Servicios S.A

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Ventas y Servicios S. A nace el 13 de octubre de 1976 como una empresa orientada a ofrecer soluciones y apoyo a la tarjeta de crédito credencial en tareas operativas y administrativas.

En 1991 se constituye como una sociedad anónima y abre sus puertas al mercado como una compañía de outsourcing operativo, administrativo y comercial. Tiene presencia en 6 ciudades principales las cuales son: Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Pereira, Cali, y la sede principal que está en Bogotá. En cuanto a la experiencia que se ha tenido con entidades, ha estado reflejada en sectores económico, editorial, hidrocarburos, salud, telecomunicaciones.

En la actualidad, se cuenta con seis líneas de negocio en las cuales está orientado el proceso de tercerización:

- Cobranza: Consiste en la recuperación de cualquier tipo de cartera a nivel nacional, a igual que se apoya en la compra y administración de portafolios con garantía y efectividad de créditos.
- Servicio al cliente: Apoyo a los clientes en el desarrollo y puesta en marcha de un eficiente modelo de servicio, prestándoles el soporte y direccionamiento de la estrategia de relacionamiento.
- Ventas multicanal de productos y servicios: Venta de productos y servicios de nuestros clientes, acompañándolos así en el desarrollo y cumplimiento de metas y estrategias comerciales.
- Administración de plataformas de contact center: Administramos y realizamos el soporte de plataformas tecnológicas para operaciones de contact center y proyectos de tecnología.
- Captura de datos y gestión de la información: Transformamos los datos manuales de nuestros clientes en medios magnéticos o actualizando un sistema con aseguramiento de la confidencialidad de la información al 100%.

Soporte administrativo, comercial y operativo: Esta línea de negocio se especializa en entregar a nuestros clientes la prestación del soporte necesario para la administración, selección y capacitación de talento humano, operativo, comercial para sus proyectos

REFERENTE CONCEPTUAL

La importancia que tienen los procesos de selección de personal y a su vez, la calidad de vida laboral en una organización, son de gran soporte para que las antiguas, nuevas y futuras organizaciones crezcan tanto profesional como éticamente.

La nueva era de globalización y los continuos cambios presentes a lo largo de la historia, han obligado a las organizaciones a realizar una serie de modificaciones internas como método adaptativo para poder mantenerse óptimamente en el mercado, generando respuestas acertadas a nuevas situaciones y la capacidad de enfrentar futuras. Es así que en su afán de ser competitivas y de estar a la vanguardia de nuevas perspectivas que garanticen una buena gestión, las organizaciones han ido incorporando novedosas estrategias con el fin de proporcionar a sus empleados destrezas, habilidades y conocimientos orientados al logro institucional buscando un desarrollo competente en sus procesos productivos. Chávez (2012).

Es por ello que en es de suma importancia en las empresas, organizaciones e industrias, contar con el apoyo de un profesional en psicología con experiencia en el campo organizacional, ya que esta persona es la encargada de los procesos de convocatoria, reclutamiento, selección de personal, aplicación de pruebas psicométricas, verificación de referencias y en algunos casos hasta del proceso de contratación, entre otros y la compañía outsourcing: ventas y servicios S.A de la ciudad de Bucaramanga no es la excepción, todo con el fin de que el personal que está vinculado a la compañía sea idóneo para la prestación de sus servicios.

Según Chiavenato (2009) citado por Bachenheimer (2002), los procesos de selección de personal, se realizan en las empresas con el fin de elegir a la persona adecuada para el puesto y para el cumplimiento de funciones para lo cual se está requiriendo, así mismo, se realizan para obtener resultados esperados y de beneficio tanto personal como para la empresa en general. Al realizar un proceso de selección de personal adecuado, se busca principalmente solucionar dos problemas que son de gran importancia: uno de estos es la adecuación del hombre a cargo y la segunda es la eficacia del hombre en el cargo. La adecuación del hombre a cargo se hace debido a que como todas las personas son diferentes y reúnen diferentes condiciones de trabajo y de interés por aprender, esta adecuación permitirá que al realizarse la selección se elija a la persona adecuada y que además reúna las cualidades y funciones que le permita quedarse con el cargo. Mientras que la eficacia del hombre en el cargo, ya depende de la persona que sea elegida, de su desenvolvimiento,

actitud, aporte, entre otras cualidades que permitan tener un buen rendimiento en la ejecución de las tareas a realizar, lo cual será la fórmula para que su cargo se dé por un tiempo largo.

Según Chiavenato (2009) citado por Bachenheimer (2002), los requisitos que se piden para poder la persona quedar como el indicado para el cargo y que, además, tenga el perfil adecuado y cumpla con las características necesarias para el cumplimiento de los objetivos esperados, son las dos variables de importancia que se manejan en los procesos de selección. La primera variable permite aportar el análisis y la descripción del cargo, y la segunda, se obtiene al realizar aplicaciones de técnicas necesarias en la selección. Es importante que al haberse realizado ya el proceso de selección; con las exigencias, equipo y recursos necesarios para que sea haga el proceso adecuado, que las organizaciones tengan presentes que para ser una empresa en condiciones saludables y con personal profesional, se hagan estos procesos con profesionales que estén en función y capacidad para realizarlos, adecuadamente, en donde se usen y apliquen perfectamente las pruebas tanto de aptitud como de personalidad, las cuales proporcionan un pronóstico de habilidades y de potencial de desarrollo ; sirviendo de apoyo en las entrevistas y en la decisión que se realice respecto a los candidatos.

En cuanto a la calidad de vida laboral, las organizaciones también deberán estar orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional, que trae consigo variables enfocadas en la satisfacción laboral, salud mental y también física de los empleados, las cuales permitirán que la calidad de la vida laboral no afecte las actitudes personales y los comportamientos para la productividad individual y a su vez grupal, trayendo consigo la motivación por el trabajo que se está realizando, el adaptarse adecuadamente a los cambios que se vayan dando en su entorno, el ser y usar la creatividad, la innovación y permitir darle un valor a la organización en la cual está obteniendo aprendizaje y experiencia necesaria para su vida. (Chiavenato, 2009).

La importancia del proceso de selección de personal radica en la calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que establece su prosperidad, que convierta la inversión en beneficio satisfactorio y que permite que logre sus objetivos. En éste marco referencial; “las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas

no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad", (Chiavenato, 2000).

La afirmación «La gente es el recurso más importante», es una realidad que actualmente cobra mayor vigencia que nunca, ya que en las manos de las personas está el destino de las organizaciones quienes se han visto impulsadas o detenidas en su desarrollo en función a la calidad de su personal. De hecho, los trabajadores de la organización son su principal recurso. De modo que la empresa puede tener la mejor y más avanzada tecnología, como bienes de capital; sin embargo, todo esto no le garantiza el éxito empresarial por sí solo, porque se requiere del recurso humano, de modo que cualquier sistema relacionado a la empresa no funciona sin el hombre (Stanton, 1985).

Es así que a partir de lo mencionado anteriormente, el proyecto de continuidad al proceso de fortalecimiento en la selección de personal y análisis de la calidad de vida laboral ventas y Servicios S.A , se logrará obtener un efecto positivo en los trabajadores de la organización y para la organización, la cual se destacara por el acompañamiento adecuado que se hace hacia los trabajadores, por el buen manejo de procesos de selección y aumento en la calidad de la vida laboral, lo cual permite seguir creciendo como organización eficaz, exitosa, con profesionales destacados y comprometidos que permiten ir creciendo social, laboral y económicamente a beneficio de la sociedad.

En los procesos de selección de personal se distinguen de igual manera unas etapas que están en función de las variables de cada caso en particular, eso depende de la iniciativa, ingenio y creatividad, y, criterio profesional del seleccionador que es de suma importancia, en síntesis, existe una secuencia de etapas deseables, estas se explicaran a continuación (Atalaya, 2001).

La primera etapa es el planeamiento del proceso de selección de personal, corresponde al establecimiento de objetivos, planes, realización del análisis de puesto, levantamiento o revisión de los perfiles, determinación de las baterías de pruebas a utilizar, los puntajes mínimos y máximos, elaboración de cronogramas de trabajo y de los avisos periodísticos y coordinaciones de trabajo con la empresa, es un procedimiento que se desarrolla en base a la observación, entrevista, formatos,

cuestionarios y otras técnicas, consiste básicamente en registrar toda la información relevante respecto al puesto en estudio, sus tareas, deberes y responsabilidades.

La segunda etapa es el reclutamiento, este se inicia con la publicación del aviso para el concurso de vacantes, recepción de postulantes, análisis y evaluación curricular verificando los requisitos mínimos, la entrevista preliminar y la elección de los precalificados, el reclutamiento es eficaz cuando logra congrega a la población objetivo planificada, en cantidad como en calidad suficiente de postulantes a las posiciones ofertadas, existen dos tipos de reclutamiento el interno y externo, el reclutamiento interno tiene como aspectos positivos que eleva la motivación de personal, es más rápido cuando las áreas están de acuerdo no hay pérdida de tiempo en la asimilación de la visión de la empresa ni su cultura, sus limitaciones incluyen demoras si el área que cede el personal no está de acuerdo y el reclutamiento externo como aspecto positivos que se cubre la vacante eligiendo entre una gran variedad de postulantes que reúnen los requisitos solicitados por el área interesada, el candidato se presenta con alta motivación y metas a lograr, genera competencia y esfuerzo, sin embargo sus limitaciones son que el período de identificación.

La tercera etapa es la evaluación, esta consiste en la aplicación de los instrumentos de selección de personal, incluyen la evaluación psicológica y evaluación de conocimientos, así mismo, incluye la calificación e interpretación de pruebas y levantamiento del perfil del postulante.

La cuarta etapa es la selección, esta comprende la verificación de datos, documentos y referencias del postulante a nivel laboral, la entrevista de selección y la elaboración del informe de selección. Sin embargo, los psicólogos organizacionales, encuentran en la entrevista la posibilidad de apreciar el desenvolvimiento, la cultura general, los intereses y aspiraciones, el plan de vida y el autoconocimiento del postulante, de modo que se pueda determinar su posibilidad de adaptación y eficiencia en un determinado puesto de trabajo. Es fundamental apreciar si los intereses del individuo, sus valores y cultura no se contraponen con los de la organización.

La quinta etapa es la decisión, se inicia con el análisis de los informes de los postulantes que han logrado mantenerse en el proceso y continua con la determinación de los finalistas para cada puesto de trabajo en este momento se da el límite de llegada del psicólogo en selección. La decisión sobre a qué postulante contratar finalmente, debe corresponder a una comisión de alto nivel donde se sugiere que esté presente el jefe inmediato. Se realiza el examen médico y el contrato.

Algunas pruebas psicométricas que un psicólogo organizacional puede utilizar en los procesos de selección de personal que evalúan las competencias, habilidades, capacidades y destrezas de los participantes a nivel general son:

El 16PF es uno de los cuestionarios de personalidad más utilizados desde diferentes ramas de la Psicología. Desde sus primeras versiones en la década de los años 40 del siglo XX, la construcción de este instrumento se ha basado en procedimientos empíricos, fundamentalmente el análisis factorial, convirtiéndose en un referente de la construcción psicométrica de instrumentos de evaluación. En el ámbito de la Psicología del trabajo o selección de personal, el 16PF tiene una larga historia de estudios destinados a descubrir los perfiles más adecuados para diferentes perfiles profesionales (pilotos, policías, docentes o vendedores), así como para el estudio de otros factores como el “potencial de liderazgo”. (Raymond, Cattell, Heather, Russell & Darcie, 1995).

El cuestionario de valores y antivalores, VALANTI, es una herramienta útil en selección de personal, asesoría y educación. Se convierte en una parte del proceso de cambio organizacional ético, arroja los valores de la organización, partiendo de estos resultados, se realiza una comparación con los valores de la organización o del cargo; el programa automáticamente calcula la distancia del sujeto a cada valor deseado por la organización profundización en las razones de respuesta se puede encuestar el porqué de las escogencias hechas en cada uno de los ítems, lo que arroja una valiosa información de tipo cualitativo. (Escobar, 1999).

METODOLOGÍA

PARTICIPANTES

En el tiempo que se realizó el ejercicio de la pasantía desde el 4 de diciembre de 2015 hasta el 04 de junio de 2016, se contó con la participación de 375 personas de ambos sexos con edades que variaban entre los 17 y 40 años de edad, pertenecientes a los cuidados de: Barrancabermeja, Cúcuta, Duitama, Villavicencio, Ocaña, Tunja, Sogamoso, Puerto Leguizamo, Bucaramanga y su área metropolitana.

Para el proceso de selección se tuvo en cuenta que una vez los participantes que aplicaban a la oferta laboral o que eran referidos en algunos momentos contaran con el perfil requerido para cada uno de los cargos, un título ya fuera bachiller, técnico, tecnólogo o profesional, 6 meses o en algunos cargos que fuera mayor a 6 meses mínimos de experiencia, en el caso de los ejecutivos de libranza que tuvieran experiencia en el manejo de libranzas , se tenía también en cuenta en algunos momentos que tuvieran disponibilidad de viajar y no estuvieran reportados en alguna central de riesgo, y no tuviera ningún antecedente con alguna entidad del estado. Un criterio importante y considerado una responsabilidad social dentro de la empresa es vincular a personas en condición de discapacidad, madres cabeza de hogar, aprendices, entre otros convenios.

INSTRUMENTOS

Formato de verificación de referencias laborales: En este documento se diligencia información del candidato a ingresar a la compañía, datos como fecha de verificación, nombre del candidato, cedula de ciudadanía, cargo a desempeñar, nombre de la empresa, fechas de ingreso, fecha de retiro, último salario manejado, total de tiempo trabajado, último cargo desempeñado, nombre y cargo de la persona que valida la información, aspectos a evaluar en cuanto a su desempeño laboral y manejo de relaciones interpersonales (bajo, regular, bueno o excelente) , se indaga si el candidato alguna vez presento ausentismos y para terminar se pregunta que si tuviera la oportunidad de volverlo a contratar porque lo haría.

Uso de pruebas psicotécnicas: Aplicación de diferentes pruebas psicológicas requeridas para realizar un proceso de selección completo y de forma profesional en la cual se evalúa al personal como primera medida del proceso, en ellas se solicita información del participante como: número de cédula, nombres, apellidos, género, nivel del cargo, perfil, estudios realizados.

Correo electrónico: El pasante de psicología que ingresa a la compañía cuenta con este servicio de red, que debe ser solo utilizado para enviar y recibir correos a nivel interno de la empresa, y que conlleve información necesaria o requerida para las funciones que se realizan como pasante de psicología.

Conmutador, celular, Xlite: Medios de comunicación utilizados para mantener contacto con el personal que participa de los diferentes procesos de selección en Bucaramanga y las demás ciudades que se manejan, así como también para comunicarse con extensiones de compañeros y jefes de la regional o de las otras regionales a nivel nacional.

Formato de entrevista personal: Formato utilizado para realizar las entrevistas con el personal de talento humano (pasante, analista 3 de talento humano) después de que el candidato ha presentado las pruebas. Se diligencian datos personales del candidato, se indaga por su formación académica,

por su última experiencia laboral, habilidades, competencias, eps, fondo de pensiones y se realizan 3 preguntas que evalúan competencias organizacionales y específicas como la orientación al servicio, al logro y el orden y ejecución que la persona tiene para algunos momentos en su desempeño laboral y personal.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento llevado a cabo durante el periodo de 6 meses de la pasantía conto con unas fases que se llevaban a cabo siempre que se iba a seleccionar personal, las cuales eran:

- Reclutamiento de personal: El reclutamiento se comenzaba a realizar tan pronto llegaba la requisición a talento humano de la entidad que solicitaba la vacante y se tenía en cuenta personas internas y externas de la compañía. Cuando se tenía en cuenta perfiles internos de la empresa, era porque los jefes inmediatos o algunos de los bancos pedían que se tuviera en cuenta X persona por que cumplía con el cargo. Dicho proceso se conoce como una promoción interna, y se realizaba el proceso de selección nuevamente, es decir, aplicación de pruebas y entrevistas respectivas, una vez nos indicara que persona iba a ocupar la vacante se realizaba el ascenso o si es un cargo relativamente similar, la promoción interna.

Cuando se manejaba la vacante teniendo en cuenta personal externo a Ventas y Servicios, se comenzaba en un primer momento por tener en cuenta los portales web que se manejan es decir empleo. Com o computrabajo. Com, en otros casos, cuando el perfil que se requiere es de pasantes o de aprendices se tiene en cuenta los diferentes convenios que se han vinculado, como el SENA, Universidad Pontificia Bolivariana o Multitech.

- Selección del personal: A partir de las hojas de vida que se obtengan del reclutamiento ya previamente realizado, se continuara con una detallada revisión en la cual se tenga en cuenta el perfil que se requiere, en donde la mayoría de veces son perfiles netamente comerciales, experiencia mínima de 6 meses , la formación académica debe ser para algunos casos desde bachiller para otros solo desde tecnólogo en adelante, se tienen en cuenta los conocimientos y las experiencias en el manejo de cargos que se ejecuten en entidades bancarias . Cuando se

tienen seleccionada las hojas de vida que cumplen con los perfiles se contacta a la persona por medio de llamada telefónica o en algunos casos cuando el celular que aparece en las hojas de vida están suspendidos o las personas no contestan, se envían correos electrónicos, y se les informa sobre la vacante, se aclaran las condiciones generales como salario, tipo de contrato, tipo de trabajo, horario y comisiones, y se les programa cita para iniciar con el proceso, cuando son requisiciones para otras ciudades las pruebas se envían por medio de correo electrónico, una vez la persona esté de acuerdo con las condiciones y con el cargo.

Cuando la o las personas llegan a ventas y servicios a cumplir con la cita, se les da la bienvenida, se mencionan las condiciones del cargo y se indaga por las dudas que existan, posteriormente los candidatos contestaran las pruebas psicologías, cuando son ciudades externas se envían por vía e-mail. Seguido de la aplicación de pruebas, se tienen en cuenta los resultados, y si estos son favorables se continua con las entrevistas, primero con el pasante de psicología y después con los jefes inmediatos.

Por otro lado, para culminar con el proceso, el personal de talento humano, se comunica con los coordinadores o Jefes inmediatos, dependiente de quien haya sido el responsable de la entrevista al candidato, entre ambas partes se habla sobre cual persona ha sido apto o no para el cargo, si dado el caso, el postulante no es apto para el cargo, se le comunicara amablemente que no continúa en el proceso y se le agradecerá su participación, al contrario si la persona es idónea y cumple favorablemente con las condiciones, se le comunica que será la persona con la cual se continuara con el proceso. A la persona se le entregara una lista de chequeo, que son documentos que deberá ir diligenciando para el momento en que se vaya a realizar la contratación. El pasante de psicología comenzara a realizar verificaciones de referencia laboral de las dos últimas experiencias donde estuvo el candidato, se realizan procesos internos como verificación de centrales de riesgo, se indaga sobre antecedentes de procuraduría, contraloría, policía, y se esperen que lleguen las listas restrictivas la cual nos da el aval que la persona es favorable y se puede realizar contratación. Para algunos casos se hace visita domiciliaria, este proceso es un poco más demorado por que no se puede realizar contratación hasta esperar los resultados de la visita. Si este es confiable en todos los procesos internos, se realiza la respectiva contratación.

RESULTADOS

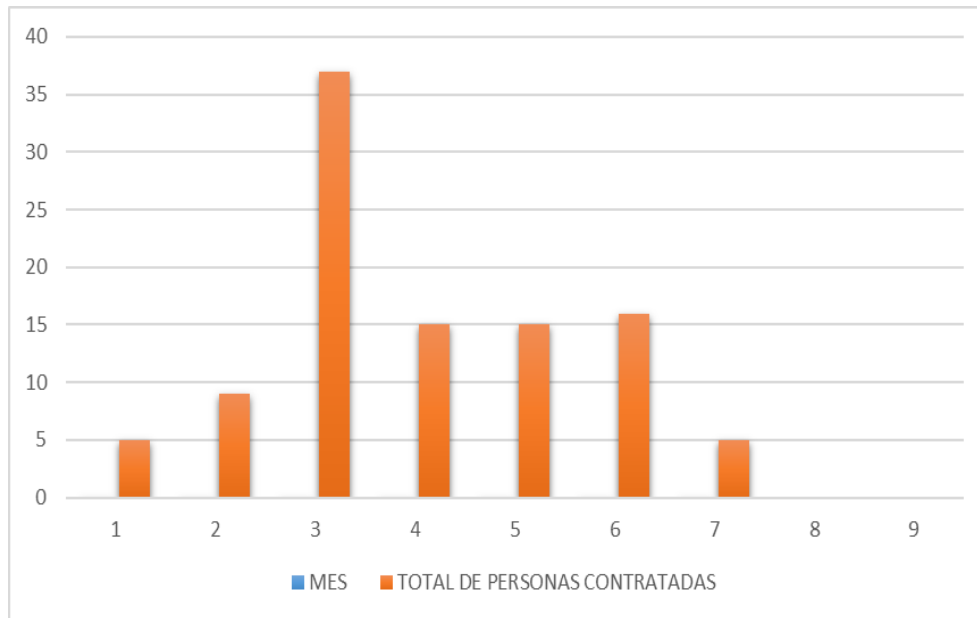
A continuación, se presentan el total de personas que fueron contratadas desde el 04 del mes de diciembre hasta el 04 de junio del presente año:

Tabla 1

Relación número total de personas seleccionadas por mes

Mes	Total personas contratadas
Diciembre	5
Enero	9
Febrero	37
Marzo	15
Abril	15
Mayo	16
Junio	5

En la tabla 1, se muestran las personas que realizaron proceso de selección en la compañía y que a partir de los filtros que se manejan, fueron seleccionadas, se muestran las vinculaciones por mes para un total de 97 personas.

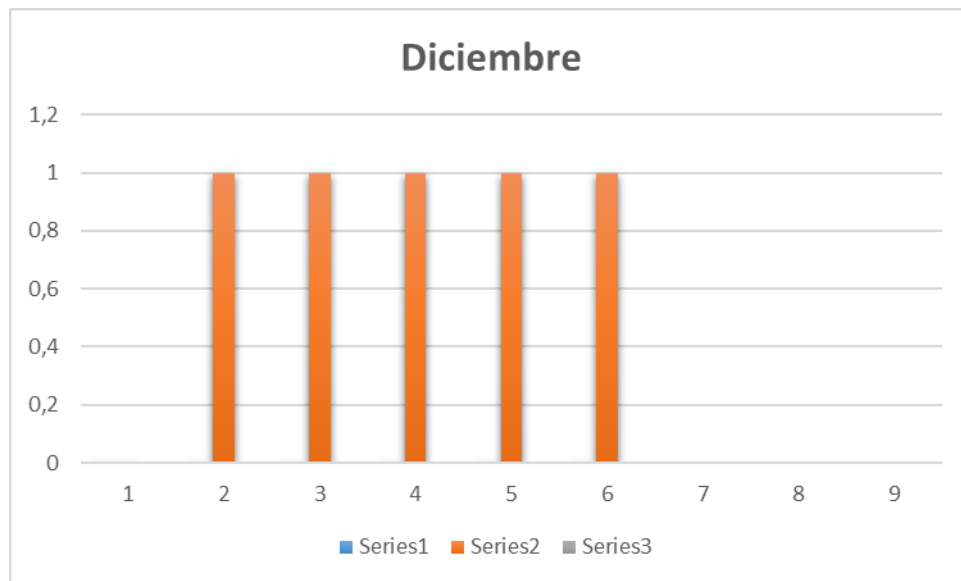


Grafica 1. Personas Seleccionadas. En la gráfica anterior, se muestra el total de personas que fueron contratadas como resultado de los procesos de selección en los 6 meses del proceso de pasantía. Se seleccionaron un total de 97 personas. Se puede observar que el mes de febrero fue el mes en donde se realizó mayor contratación de personal debido a los diferentes requerimientos que llegaban cada día, obteniendo un 36 %.

Tabla 2.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes de diciembre con sus respectivos cargos.

Cargo	Total personas contratadas
Recepcionista	1
Ejecutivo Comercial	1
Auxiliar de libranza	1
Ejecutivo de Libranza	1
Ejecutivo Junior de Tarjeta de crédito	1

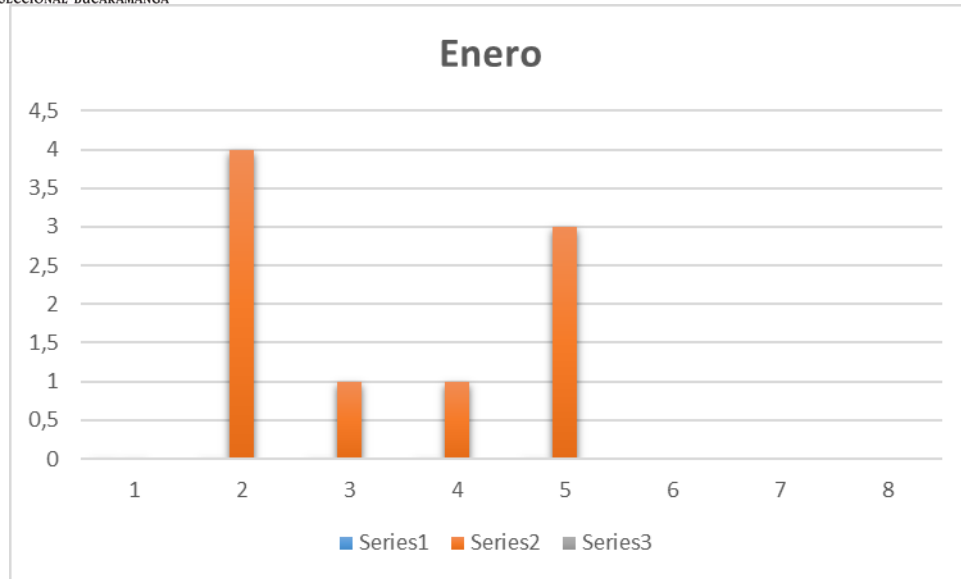


Grafica 2. Diciembre. Personas que realizaron el proceso de selección, de los cuales se contrataron 5 personas para cada cargo, es decir, en el caso de recepcionista se seleccionó 1 persona que equivale al 20 %, para el cargo de auxiliar de libranza se seleccionó 1 persona que refleja también el 20 % , para el cargo de ejecutivo comercial equivale el mismo porcentaje por lo que se vinculó 1 persona a la compañía para dicho cargo , así mismo , 1 persona se contrató para el cargo de ejecutivo de libranza 20 % y por ultimo un 20% que representa 1 persona contratada para el cargo de ejecutivo junior de tarjeta de crédito.

Tabla 3.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes de enero con sus respectivos cargos.

Cargo	Total personas contratadas
Ejecutivo comercial	4
SoporteBack retención y entrega	1
Ejecutivo Junior de Tarjeta de crédito	1
Validador Documental	3



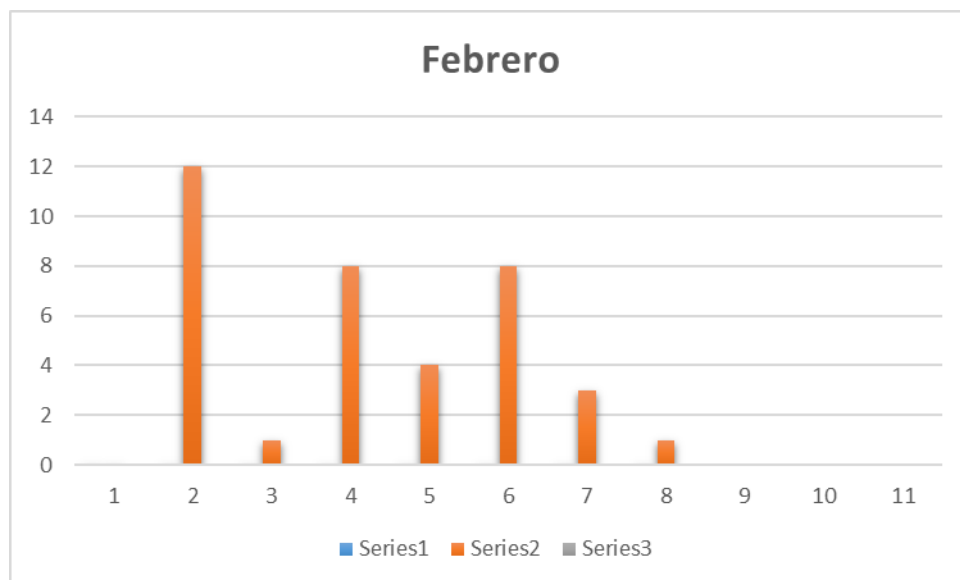
Grafica 3. Enero. Personas que realizaron el proceso de selección, de los cuales se contrataron 9 personas para el cargo según correspondía, es decir, en el caso de ejecutivo comercial se seleccionaron 4 personas, lo cual equivale al 45%, siendo el cargo que más tuvo requisición en este mes. Para el cargo de Soporte Back retención y entrega se seleccionó 1 persona que refleja también el 11%, para el cargo de ejecutivo junior de tarjeta de crédito equivale el mismo porcentaje por lo que se vinculó 1 persona a la compañía, y por último, con un porcentaje de 33 %, se contrataron para el cargo de validadores documentales a 4 personas, cumpliendo así con las vacantes del mes.

Tabla 4.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes de febrero con sus respectivos cargos.

Cargo	Total personas contratadas
Asesores de cobranza	12
Ventas multicanal	1
Auxiliar de oficina	8
Ejecutivo comercial	4

Ejecutivo de libranza	8
Ejecutivo junior de tarjeta de crédito	3
Soporte Back retención y entrega	1

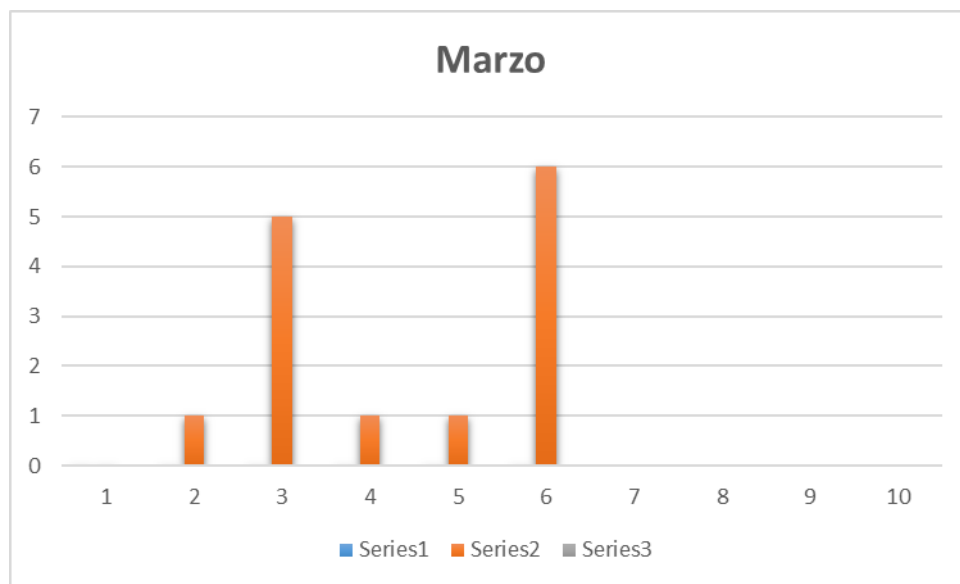


Grafica 4. Febrero. Siendo el mes en donde más requisiciones se tuvieron y en donde se cumplieron los indicadores al 100 %, se presentan las personas que realizaron el proceso de selección, de los cuales se contrataron en total 37 personas para los siguientes cargos: para el cargo de asesores de cobranza se contrataron a un total de 12 personas que corresponde al 32 % de la población total, por otro lado, para ventas multicanal se contrató a 1 persona siendo el 3 %, continuando con los auxiliares de oficina se contrataron 8 personas reflejando un porcentaje de 21%. Un 11 % corresponde a las 4 vacantes cubiertas para el cargo de ejecutivo comercial, y un 22 % para las 4 personas que ingresaron como ejecutivos de libranza. Por último, para ejecutivo junior de tarjeta de crédito se contrataron 3 personas para un total de 8 % y el 3 % restante refleja a 1 persona para soporte back retención y entrega.

Tabla 5.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes de marzo con sus respectivos cargos.

Cargo	Total personas contratadas
Mensajero	1
Ejecutivo junior de tarjeta de crédito	5
Asesores de cobranza	1
Ejecutivo de libranza	1
Ejecutivo comercial	6

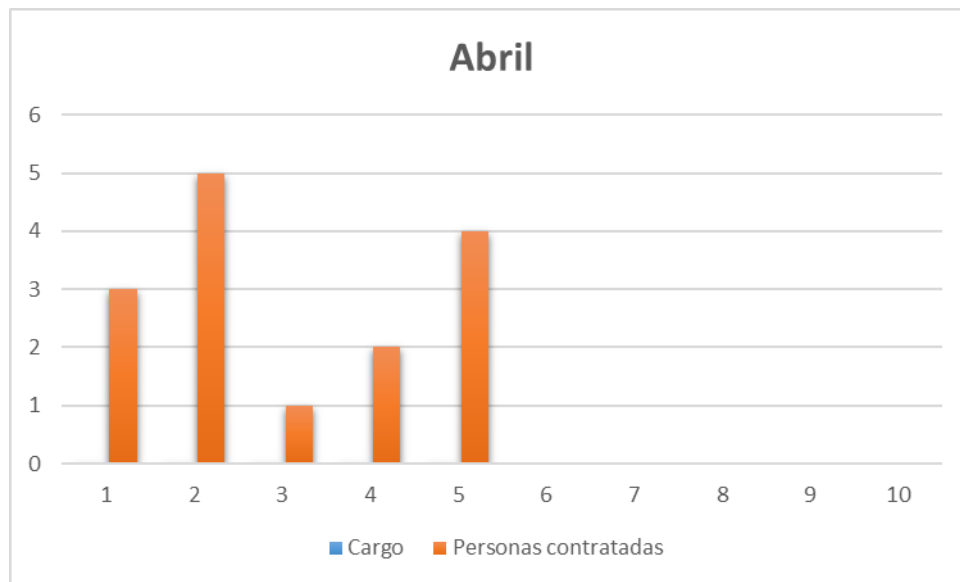


Grafica 5. Marzo. Se contrataron en total 14 personas, para el cargo de mensajero se contrató a 1 persona que corresponde al 7 % de la población total, por otro lado, para ejecutivo junior de tarjeta de crédito contrató a 5 personas que significan el 36 %, para asesores de cobranza y para ejecutivo de libranza se vincularon a la compañía 1 persona para cada cargo, reflejando así un porcentaje de 7% para ambos cargos y por último para ejecutivo comercial se contrataron 6 personas para un total de 43%.

Tabla 6.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes de abril con sus respectivos cargos

Cargo	Total personas contratadas
Aprendiz SENA	3
Ejecutivo comercial	5
Ventas multicanal	1
Ejecutivo junior de tarjeta de crédito	2
Ejecutivo de libranza	4

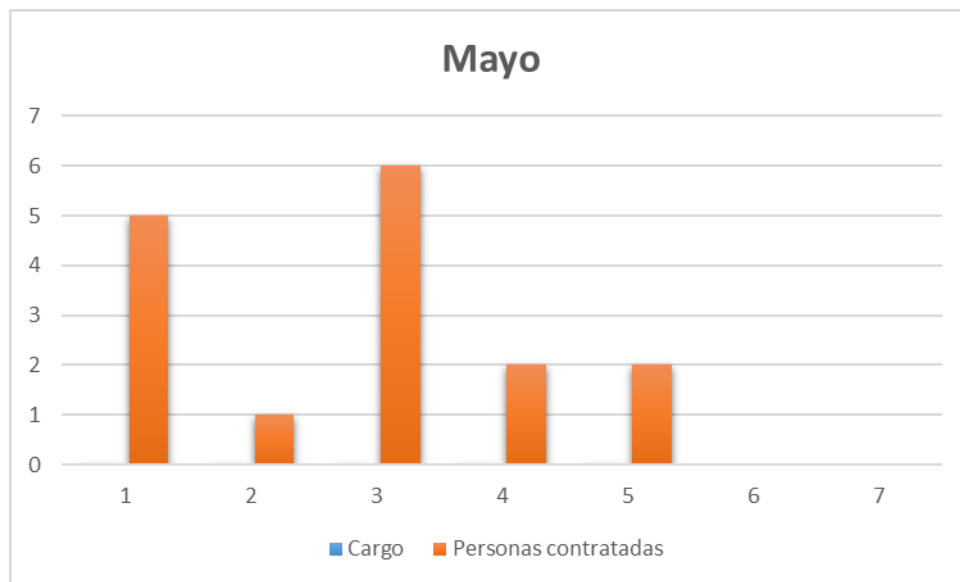


Grafica 6. Abril. En este mes se vincularon un total de 15 personas. Para el cargo de aprendiz SENA se requirieron en la compañía vincular a 3 personas para las áreas de administrativo, libranza y salud ocupacional, lo cual refleja un porcentaje de 20 %, por otro lado, un 33% hace parte de las 5 personas que ingresaron a laboral como ejecutivos comerciales, para ventas multicanal se contrató 1 persona 7%. Por ultimo con un 13 % se ingresaron 2 personas para ejecutivos junior de tarjeta de crédito y un 27% que equivale a 4 personas para ejecutivos de libranza.

Tabla 7.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes de mayo con sus respectivos cargos

Cargo	Total personas contratadas
Asesores de cobranza	5
Auxiliar de operaciones confirmación telefónica	1
Ejecutivo comercial	6
Ejecutivo de libranza	2
Ejecutivo junior de tarjeta de crédito	2

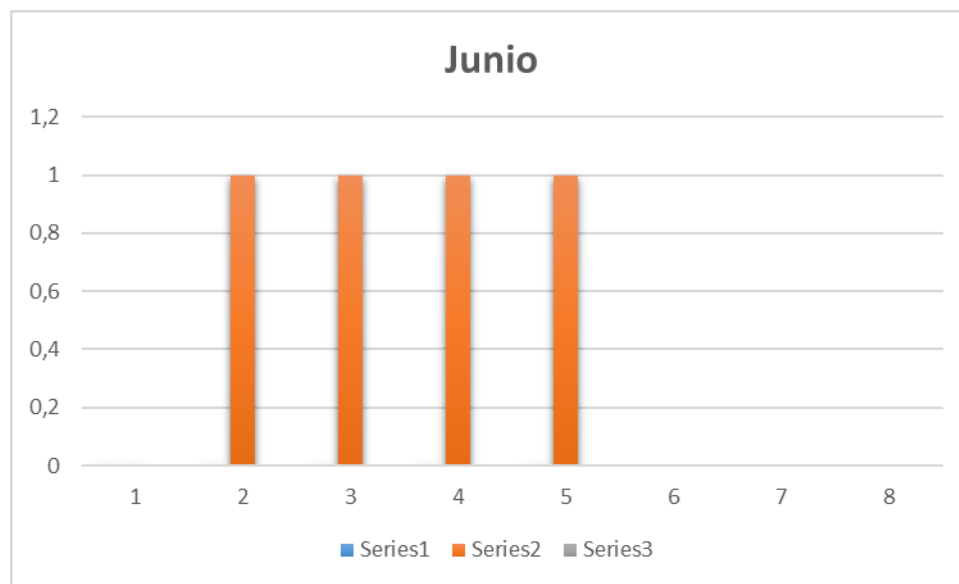


Grafica 7. Mayo. En este mes se vincularon un total de 16 personas. Asesores de cobranza se vincularon 5 personas, lo cual refleja un porcentaje de 31 %, por otro lado, un 6% hace parte de la persona que ingreso a ser auxiliar de operaciones en confirmación telefónica, como ejecutivos comerciales se contrataron 6 personas siendo el porcentaje mayor con un 37 %. Se contrató a 2 Personas para ejecutivos de libranza, es decir un 13 y por ultimo con el 13 % restante se ingresaron 2 personas para ejecutivos junior de tarjeta de crédito.

Tabla 8.

Relación de total de personas seleccionadas en el mes junio con sus respectivos cargos

Cargo	Total personas contratadas
Aprendiz SENA- Pasante de psicología	1
Mensajero	1
Ejecutivo junior de tarjeta de crédito	1
Ejecutivo de libranza	1



Grafica 8. Junio. Personas que realizaron el proceso de selección para los diversos cargos que ofrecía la compañía, en los cuales se pudo obtener una suma total de 4 personas seleccionadas hasta la primera semana del mes. Los cargos en los cuales se vincularon personal fueron :1 persona lo que equivale al 25% para el cargo de Aprendiz SENA, otra 1 persona seleccionada corresponde a otro 25% para el cargo de mensajero. En lo referente al cargo de Ejecutivo junior de tarjeta de crédito se tiene otro 25 % que refleja a 1 persona contratada y por ultimo para la persona que ingresó como ejecutivo de libranza corresponde el 25% restante.

DISCUSIÓN

Es importante considerar que al realizarse el proceso de selección con las exigencias, equipo y recursos necesarios para que sea haga el proceso adecuado, las organizaciones tengan presentes que para ser una empresa en condiciones saludables y con personal profesional, se hagan estos procesos con profesionales que estén en función y capacidad para realizarlos, porque la labor que ejerce el psicólogo en el campo organizacional es muy importante y determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción laboral, obteniendo el crecimiento y fortalecimiento del personal en cada uno de los cargos. En lo que refiere a la realización de las funciones que complementa un adecuado proceso en el cual se efectuó la vinculación de personal que garantice estabilidad, oportunidades de negocio y crecimiento en aspectos económicos para la sociedad, se obtuvo el cumplimiento total de las requisiciones, las cuales nos indicaban que tipo de vacante se estaba requiriendo, para que entidad y las principales condiciones que se necesitan para dicho cargo, estas solicitudes eran enviadas desde la sede principal en Bogotá y tenían un periodo de tiempo en el cual se tenían que cubrir a cabalidad.

Durante el periodo de 6 meses que abarca el ejercicio de la pasantía realizada en la compañía de Outsourcing, se dio cumplimiento de manera satisfactoria a los objetivos planteados al comienzo del proceso, los cuales se abordaron de manera exitosa, lo cual permitió que a lo largo de los meses se tuviera cumplimiento oportuno de los procesos de selección de personal manejados por parte de las personas que hace parte del área de talento Humano, en donde de manera prioritaria y confiable se enfatiza la función en realizar selección de Personal y manejar al mismo tiempo el área de Bienestar o Cultura Organizacional, obteniendo así, resultados favorables frente a la intervención en cada una de estas áreas.

Desde el área de Bienestar, se logró generar un gran impacto que era el resultado de las estrategias que permiten el mejoramiento de la calidad de vida laboral, las cuales se implementaban a través de campañas realizadas durante el periodo, como seguridad y salud en el trabajo, riesgos

laborales, pausas activas, charlas sobre temas que estén causando algún tipo de falencia en algunas de las áreas de la compañía, manejo de brigadas de emergencia, y actividades extras, las cuales permitían no solo generar una cultura de auto cuidado , de buen ambiente laboral , sino también de lograr que los empleados de Ventas y Servicios vean su lugar de trabajo como un ambiente sano , sin preocupación o carga excesiva de trabajo que impida que se logre un crecimiento personal, grupal y de organización en general .

Como resultado de cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, se fortalece y resalta aún más la labor que ejerce un psicólogo organizacional, labor que genera gran impacto y significancia para las entidades que vinculan dentro de su personal a profesionales que tienen alta influencia en el manejo de un adecuado clima y ejercicio que traiga consigo satisfacción laboral que vincula además la importancia del empleado y su bienestar en todos los aspectos de sus vidas.

Como resultado del cumplimiento de los objetivos que permitieron la realización del proyecto, se contó con la participación de 375 personas, de los cuales solo algunos tuvieron la oportunidad de ser seleccionados y llegar a vincularse a la compañía para cada cargo requerido. En diciembre del 2015 se vincularon 5 personas, en enero se contó con la vinculación de 9 personas, febrero 37, marzo 15, abril 15 contratados, mayo 16 y terminando el proceso con la vinculación de 5 personas hasta el 4 del mes de junio.

Por último, a manera de retroalimentación , se permitió cumplir con los objetivos en totalidad, logrando contribuir con un trabajo que en gran medida se realizó con interés, amor por lo que se hacía, de gran significancia hacia los procesos que se exigen para el cargo de pasante en la compañía , y que además a manera personal permiten corroborar la decisión de contribuir a la sociedad por medio de la labor del psicólogo que contribuye al tener personas con aspectos de su vida que permitan tener una mente y comportamientos considerados sanos.

CONCLUSIONES

Durante el proceso que se llevó a cabo en la ejecución de la pasantía, se logró cumplir con los objetivos que fueron planteados al comienzo de este ciclo. A manera personal, permite al estudiante de psicología adquirir conocimientos nunca antes manejados sobre las diferentes entidades que componen el grupo aval, los diferentes cargos, las personas que lideran estas compañías y los procesos internos que se manejan, así como adquirir experiencia en el campo organizacional y trabajo en el área de talento humano y cada uno de las funciones que tiende a realizar el profesional de esta área, desde una adecuada entrevista que permita identificar falencias o cualidades del personal idóneo para cada uno de los cargos, como también de realizar de manera correcta y manejando la confiabilidad de las pruebas psicológicas, permite además, tener un crecimiento profesional, el cual se obtiene como resultado del esfuerzo, dedicación y actitud del día a día en cada uno de los procesos de selección llevados a cabo durante los 6 meses.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que esta experiencia contribuye a enriquecer no solo a la universidad por su calidad humana y de formación, sino también al estudiante, que se muestra interesado por continuar expandiendo sus competencias y conocimientos en la psicología, quien también, demuestra la capacidad de adaptabilidad al contexto que esta por conocer y quien contribuye a otras personas a adquirir un trabajo, superar dificultades y asumir nuevos retos que le permitan dar una aporte a la sociedad en aspectos económicos y sociales.

Por parte de la compañía, se obtuvieron todos los medios posibles para que la pasantía se realizara de forma segura, confiable, con responsabilidad y compromiso. Permite adquirir autonomía y sentido de pertenencia, así como el poder cumplir a cabalidad con la propuesta que se quiera implementar, porque se cuenta con los instrumentos y con el equipo necesario para dichas funciones.

RECOMENDACIONES

A partir de la experiencia y contacto directo que se tuvo a lo largo de los seis meses del ejercicio de pasantía, se logró observar a manera personal que hay que analizar con el personal idóneo cuales son las razones, motivos o variables que llevan al personal de ventas y servicios externo e interno a tener una experiencia laboral que en la mayoría se presenta en un corto plazo de tiempo, es decir, es importante indagar el motivo de rotación de personal, ya que en los 6 meses se observó que es mucho el personal que decide abandonar la compañía siendo el motivo voluntario o ya sea por culminación de contrato, la mayor situación de rotación que se presenta. Indagar estos motivos permitirán que el clima laboral y experiencia de trabajo se haga más grata, estable y que se pueda recomendar a otros, y uno de las razones es por los medios necesarios con los que el trabajador cuenta para realizar su trabajo, así como por las ventajas que se tiene de tener un crecimiento personal, laboral y por qué no familiar.

No es para todos los cargos o para todas las campañas que se presente esta situación, pero si es de considerar la inestabilidad laboral que se presente, considerando también que no solo es en la regional Bucaramanga sino también en las diferentes regionales a nivel nacional.

Se recomiendo al próximo pasante de psicología y personal de talento humano que se vincule a la empresa que se indague sobre estos motivos porque realmente ventas y servicios es una compañía con reconocimiento no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional, que merece tener personal altamente calificado y que presente índices que aumenten la demanda en la compañía porque los servicios y la tercerización de procesos con entidades del grupo aval fortalecen cada día la falta de trabajo y el incremento de desempleo en nuestro país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en psicología*, 4(2), 133-144.
- Bachenheimer, H. (2002). Selección de personal. Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf.
- Chavez, N. (2012). *La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización*. 33.140-161.
- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano. Tercera edición*. Mexico D.F: Mc GRAW-HILL.
- Chiavenato, I (2009). *Gestion del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Escobar, O. (1999). Cuestionario de valores y antivalores (Valanti). *Revista Psicología científica*. 1-35.
- Raymond, B., Cattell, A., Heather E., Russell, M & Darcie, K. (1995). Cuestionario factorial de personalidad: adolescentes y adultos (16 PF). Madrid: Tea.
- Stanton, E. (1985). *Sistemas Efectivos de Solicitud y Selección de Personal*. México: Mc Graw Hill.

