



Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología

**Formato para la Presentación del Informe Final
De Pasantía y Servicio Social**

**APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DEL GRUPO
ACCIÓN PLUS S.A**

**Maura Carolina Niño Barrera
Psicóloga
Asesora de Pasantía**

**Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

**Yetsenia Carolina Camacho Rincón
Psicóloga**

Enero del 2015

Tabla de contenido

• Resumen.....	3
• Introducción.....	3
○ Descripción de la organización.....	4
▪ Misión.....	5
▪ Visión.....	5
▪ Política Integral.....	5
▪ Sistema de Gestión Integrado.....	6
○ Justificación.....	6
○ Objetivo General.....	7
▪ Objetivos específicos.....	7
• Marco Teórico.....	7
• Metodología.....	11
○ Diagnostico Institucional.....	11
○ Población cubierta.....	11
○ Instrumentos.....	11
○ Procedimiento.....	12
• Resultados.....	14
• Discusión.....	29
• Conclusiones.....	30
• Recomendaciones.....	31
• Referencias.....	32
• Anexos.....	33

Resumen

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	APOYO AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DEL GRUPO ACCIÓN PLUS S.A
AUTOR(ES):	YETSENIA CAROLINA CAMACHO RINCÓN
FACULTAD:	Facultad de Psicología
DIRECTOR(A):	MAURA CAROLINA NIÑO

RESUMEN

La psicología es una disciplina que surge de la industria y la cual acoge la administración de recursos humanos como eje central de los procesos que el psicólogo debe realizar, en este caso el reclutamiento, selección de personal y la contratación entre otros importantes procesos que involucran el capital siendo el principal pilar del funcionamiento de toda organización. Por otra parte se evaluó y se apoyó cada uno de los procesos de selección de Acción Plus S.A, identificando la necesidad de generar estrategias de reclutamiento la cual permitiera contar con un grupo base al momento de generarse cualquier solicitud de personal. La población se encontraba comprendida por los aspirantes a las diferentes vacantes de las 32 empresas clientes de este grupo empresarial siendo este un pilar importante para el desarrollo de este proyecto el cual inició con el empalme del proceso de selección por el cual se riega la empresa, se revisó cada uno de los perfiles de cargo y procesos solicitados, baterías de pruebas tanto físicas como virtuales. Durante este proceso se evidenció la constante apertura de requerimiento por parte de los clientes, de igual forma se identificó la importancia de contar con un formato para evaluar el ejercicio de clínica de ventas en el cual se aborda cada una de las competencias y aspectos requeridos por el sector comercial. Para finalizar se considera relevante cumplir con cada una de las fases por las cuales está compuesto el proceso de selección en Acción Plus ya que esto reitera la importancia de brindar personal idóneo para los diferentes cargos.

PALABRAS CLAVES:

Selección de personal, reclutamiento, perfil de cargo, competencias, candidatos idóneos.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT PERSONNEL SELECTION PROCESS GROUP ACCIÓN PLUS SA

AUTHOR(S): YETSENIA CAROLINA CAMACHO RINCÓN

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: MAURA CAROLINA NIÑO

ABSTRACT

Abstract Psychology is a discipline that comes from industry and which houses the human resource management as the core of the processes that psychologists should make, in this case the recruitment, recruitment and hiring among other important processes involving Capital remains the mainstay of the operation of any organization. Moreover evaluated and supported each selection process Action Plus SA, identifying the need to generate recruitment strategies which allow to have a core group generated when any request personally. The population was comprised of applicants to different vacancies 32 client companies of this business group being this an important development of this project which began with the junction of the selection process by which the company is watered pillar, was revised each office and requested profiles, batteries both physical and virtual testing processes. During this process the constant opening of requirement by customers, just as evidenced the importance of having a format to evaluate the clinical performance of sales which addresses each of the competencies and required aspects identified the commercial sector. Finally considered relevant fulfill each of the stages through which comprises the selection process in Action Plus since it reiterates the importance of providing qualified personnel for different positions.

KEYWORDS:

Recruitment, recruitment, position profile, skills, qualified candidates.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

La psicología organizacional como una disciplina que surge de la industria, acoge la administración de los recursos humanos como eje de los procesos que el psicólogo deberá suceder. Se consideran entre otros, el reclutamiento, la selección, la contratación, etc. importantes al tratarse de procesos que afectan el capital humano, principal pilar de funcionamiento de toda organización.

El GRUPO ACCION PLUS S.A, como empresa prestadora de servicios integrales en la selección de diversos tipos de cargo, permite el desarrollo de procesos de evaluación de personal en el marco la pasantía en el campo organizacional. Se describen a continuación las actividades realizadas a través de una actividad de carácter académico donde se fomentó el contacto con la realidad empresarial, permitiendo al psicólogo en formación la aplicación de conocimientos teóricos y la incursión al mundo laboral.

Descripción de la organización:

El Grupo empresarial Acción S.A es el holding Colombiana líder en la prestación de soluciones de outsourcing basadas en el talento humano siendo una de las principales empleadoras del país. Fue fundada en Cali en 1975 con los servicios de selección y suministro de personal temporal, vinculando en 1997 los servicios de outsourcing en mercadeo, aseo y mantenimiento industrial. En el año 2002 se consolida el sistema más moderno de selección, contratación, pagos y facturación para el personal en misión. (Accion Plus S.A)

Cuenta con 8 agencias a nivel nacional las cuales se encuentran ubicadas en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Medellín, Pereira y Buga. A nivel regional presta sus diferentes servicios a los municipios del departamento de Santander.

Su razón social se encuentra dividida en 5 compañías que se encargan de prestar los diferentes servicios:

- Acción S.A: encargada de prestar el servicio de personal en misión para un empleo temporal.
- Acción del Cauca: prestación de servicios a las diferentes compañías constituidas en los parques industriales del norte del Cauca.
- Acciones & Servicios: Outsourcing de Servicios en áreas de Gestión Humana encargandose de las actividades de mercadeo en punto de venta y servicio de aseo y mantenimiento.
- Acción BPO: gestión de fuerza de venta y outsourcing de procesos de investigación en el punto de venta
- Acción Salud: servicios para el sector salud.

Misión

Generar trabajo digno a miles de colombianos para implementar soluciones innovadoras de servicios de outsourcing y suministro de talento humano, impactando positiva y sosteniblemente la vida de nuestros colaboradores y la productividad de nuestros clientes. (Accion Plus S.A)

Visión

Ser un grupo empresarial reconocido por su eficiencia operacional y la satisfacción de sus clientes internos y externos. (Accion Plus S.A)

Política Integral

Entregar soluciones de outsourcing y suministro de personal oportunas y eficientes, con el respaldo de talento humano competente y confiable apoyado con tecnología de punta, para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a través de procesos y procedimientos seguros,

previniendo actividades ilícitas, que puedan afectar cualquiera de los pasos de la cadena de valor. (Accion Plus S.A)

Conscientes de la importancia de la protección de sus colaboradores y fomento de la responsabilidad social con sus grupos de interés, nos comprometemos a cumplir con todas las disposiciones legales vigentes y otros requisitos que se hayan suscrito internamente o con nuestros clientes, promoviendo la participación activa del Comité Paritario de Salud Ocupacional y asignando los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, que sean necesarios para gestionar los riesgos laborales e impactos ambientales, previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, daños a la propiedad, a terceros y al ambiente. (Accion Plus S.A)

Sistema integrado de gestión

A través de la mejora continua, impactaremos positiva y sosteniblemente la vida de nuestros colaboradores y la productividad de nuestros clientes.

Justificación:

La presencia de profesionales de la psicología en el ambiente organizacional se justifica en la administración de recursos humanos como lo plantea Chiavenato (2009), "un área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito."

Es el psicólogo quien a través de su conocimiento del ser humano puede proporcionar a las organizaciones estrategias adecuadas para el beneficio común entre trabajador y empleador. Es su objetivo mediar entre los bienes de los empleados

y de la empresa, a través de procesos como la selección de individuos competentes; el psicólogo hace un aporte importante y beneficioso a las empresas, evitando problemas futuros que pueden preverse en la escogencia del personal.

Es importante la participación del pasante de psicología en una práctica organizacional porque es en lugares empresariales donde el educando puede desarrollar todos los conocimientos obtenidos en su formación teórica. Con el ejercicio práctico el estudiante puede adquirir una experticia y ejecución más profunda de funciones del psicólogo organizacional.

Objetivo general:

Gestionar los procesos de selección de 32 empresas realizando el cubrimiento de las vacantes con candidatos idóneos y competentes de acuerdo a los perfiles de cargo de las empresas clientes del grupo empresarial Acción S.A.

Objetivos específicos:

- Apoyar los procesos de selección de las diferentes empresas clientes de acción S.A.
- Ofrecer candidatos competentes de acuerdo a los diferentes perfiles de cargo de las empresas clientes.
- Implementar el proceso de selección y contratación estipulado por el Grupo Empresarial Acción S.A.

Marco teórico

Teniendo en cuenta el servicio de selección de personal que brinda Acción

Plus S.A a nivel nacional, se entiende este como un proceso en el cual se toman decisiones orientadas a la incorporación de los recursos humanos adecuados para resolver las diferentes necesidades de las empresas usuarias (Castaño, 2011).

Para Chiavenato (2009), la selección de personal es un proceso que está compuesto por varias etapas o fases secuenciales por las cuales tienen que pasar cada uno de los candidatos. Este es un proceso de provisión de personal que viene luego de un proceso de reclutamiento, el cual está compuesto por una serie de pasos específicos que son empleados para decidir si el candidato cumple con el perfil solicitado. La importancia en la realización de este proceso radica en tener en cuenta los diferentes componentes básicos de la personalidad, conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer el aspirante para tener un óptimo desarrollo en su trabajo. (Bahamón & Hernandez, 2012)

Esta actividad es considerada por Ansonera (2005) como una estructura en la cual se planifica la atracción de personal con el fin de evaluar e identificar con carácter predictivo las diferentes características personales de un conjunto de sujetos a los que se les denomina como candidatos idóneos o aptos, acercándose a las características y capacidades determinadas con anterioridad como un requisito crítico para el desempeño eficaz y eficiente de una tarea.

La selección de personal se encarga de encontrar los trabajadores competentes para un perfil de determinado cargo y empresa e integra tanto la vinculación, mantenimiento, remuneración y bienestar social, con el fin de buscar la calidad humana en el trabajo.

Las etapas del proceso de selección se retroalimentan entre sí. En primera medida, se encuentra la solicitud del personal, esta se da por parte de la empresa o del gerente. Segundo se lleva a cabo la recolección de información del cargo, donde se identifican los aspectos y requisitos que el cargo exige a su ocupante (funciones, experiencia, estudios, edad y sexo). Tercero se realiza el reclutamiento del personal

con el fin de dar paso a: entrevista, aplicación de pruebas psicotécnicas y posteriormente entrevista con la empresa solicitante. Este proceso nos lleva a identificar y seleccionar al personal que cumpla con el perfil requerido.

Se trata entonces de un proceso de carácter dinámico, donde es importante el cumplimiento a cabalidad de los objetivos, siendo satisfactorio para lograr y llegar al cumplimiento del requerimiento y del perfil profesional que tienen las diferentes empresas (Bachenheiber, 2002).

Por otra parte es importante tener presente al momento de realizar un proceso de selección, en el cual se están evaluando las diferentes competencias del candidato o aspirante, identificar y comprender las necesidades y requerimientos del cliente, sin dejar de lado el perfil del cargo elaborado ya que se debe dar al cumplimiento a cada uno de los requerimientos (Selección de Personal S.F)

Al momento de identificar las competencias, habilidades y destrezas de los candidatos en el ámbito laboral es necesario evaluar y tener en cuenta cada una de las experiencias laborales, en las cuales se vieron inmersos en una variabilidad de situaciones que pudieron ser positivas o negativas para el candidato, permitiendo esto evaluar situacionalmente el perfil el ámbito laboral.

Teniendo en cuenta que el Grupo Empresarial Acción S.A brinda el servicio de suministro de personal a un alto número de empresas el cual se conoce como la tercerización de procesos de selección de personal y el cual se encargan de realizar la determinación del perfil teniendo en cuenta los requerimientos de la empresa y del perfil del cargo a ocupar, proceso de convocatoria, reclutamiento de las hojas de vida, preselección de candidatos con las competencias solicitadas, para realizar la preselección de estos candidatos se lleva a cabo la aplicación de pruebas y se realiza la respectiva entrevista, profundizando en los aspectos que se consideran relevantes y los cuales permitirán elegir al candidato adecuado, siendo estos enviados al cliente o empresa solicitante quien seleccionan la persona o personas que se adecuan a las necesidades del cargo, dando la autorización y aval para llevar a cabo el respectivo

ingreso. (Dirección Nacional de Innovación académica, S.F)

Estas empresas no solo se encargan de realizar el proceso de selección si no también llevan a cabo el respectivo proceso de contratación, realizando la vinculación del candidato, siguiendo un riguroso procedimiento que define los controles y criterios con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos legales vigentes.

Resaltar el proceso de selección que se lleva a cabo en las diferentes organizaciones prestadoras de servicio, donde es importante contar con el apoyo del psicólogo organizacional quien es el que decide las variables de mayor importancia al momento de realizar el levantamiento y determinación de un perfil, sobre qué criterios evaluar a una persona aspirante a un cargo, en determinar los aspectos que se deben tener en cuenta al momento de tomar la aprobación de un candidato.

El psicólogo organizacional se encarga de evaluar las competencias intelectuales, motivacionales y de personalidad de los aspirantes, teniendo en cuenta el procedimiento adecuando el cual permitirá tanto al psicólogo como a la empresa lograr los objetivos planteados, demostrando asertividad del proceso y de los diferentes candidatos, brindando confiabilidad a las empresas que acuden a este servicio. (Tapia, 2004).

El profesional de la psicología interviene en una primera etapa con la aplicación de pruebas psicotécnicas, posteriormente realización de entrevista con el fin de corroborar información y datos del candidato, finalizando con la elaboración de un reporte/ informe psicológico dando el concepto del aspirante, para dar paso al proceso de contratación.

Para finalizar se puede indicar que un proceso de selección es adecuado cuando se cumple con cada uno de los aspectos y fases por las cuales se compone, es importante evaluar y abordar las diferentes esferas en las cuales se ve expuesta la persona en su vida diaria. Por otra parte realizar el proceso de contratación el cual

implica el cumplimiento de unos requisitos determinados por la empresa, el cual garantiza que la empresa está cumpliendo con cada uno de los lineamientos legales dando así asertividad y confiabilidad en los diferentes procesos ejecutados.

Metodología:

Diagnostico Institucional

Se llevó a cabo la observación corporativa con el fin de realizar un diagnóstico de la institución enfocándome en las necesidades del área de selección. Donde se identifico la importancia de contar con un formato para evaluar el ejercicio de clínica de ventas en el cual se pueda abordar cada uno de aspectos, competencias y categorías.

Otro de los aspectos que se identificó es la necesidad de generar estrategias de reclutamiento que permitan contar con un grupo base al momento de generarse la requisición de persona. Es importante tener en cuenta que las empresas a las cuales Acción Plus S.A les presta servicios y a las cuales le suministra el personal, requieren personas que se dedican a la venta de productos de gran consumo y el personal que requieren en su mayoría está dirigido a actividades de impulso, mercadeo, supervisión y asesoría del área comercial.

Población Cubierta

Aspirantes a las vacantes de los diferentes campos laborales de 32 empresas clientes del Grupo Empresarial Acción S.A

Instrumentos

Para realizar este proyecto se hará uso de la información y el proceso que actualmente la empresa implementa.

1. Fichas técnicas que se encuentran en la plataforma interna de la empresa.
2. Fuentes de reclutamiento implementadas por el Grupo Empresarial Acción S.A. (El Empleo, Computrabajo, correos electrónico y banco de Objetivo General: Gestionar los procesos de selección de 32 empresas, teniendo en cuenta los diferentes perfiles que exige cada una, realizando el cubrimiento decada vacante con candidatos idóneos que cumpla con los perfiles y requisitos que manejan las empresas clientes del grupo empresarial Acción S.A.hojas de vida)
3. Formato individual de entrevista.
4. Registro en la Plataforma de Acción S.A.
5. Formatos para validación y referenciación.
6. Pruebas psicotécnicas.
7. Formato para la elaboración de informe.
8. Plataforma Enlace.

Procedimiento

Fase 1

En la fase 1 se realizó el empalme del proceso con el acompañamiento del psicólogo líder de área, con el fin de conocer los diferentes perfiles de cargo solicitados por las empresas, identificando las necesidades de los clientes para así realizar el reclutamiento de hojas de vida por medio de las fuentes que la empresa implementa actualmente (Publicación de la oferta en las páginas Web: el empleo y Computrabajo) también se implementa el reclutamiento por medio de correo electrónico y banco de hojas de vida. Esto con el fin de dar cumplimiento y poder enviar los candidatos según el cupo solicitado (1 Cupo : 3 Personas)

Fase 2

Una vez realizado el proceso de reclutamiento se citan a los candidatos a

entrevista y a la respectiva aplicación de pruebas acordes a las necesidades que especifica en el perfil el cliente, solicitándole a cada uno de los candidatos la documentación necesaria para realizar la verificación de información (diploma de bachiller, cedula de ciudadanía, libreta militar, policía y procuraduría).

Fase 3

El candidato debe realizar el registro de su hoja de vida en la plataforma Enlace del Grupo Acción Plus (<http://enlace.accionplus.com/empleos-en-accion/>), en la cual debe ingresar su información personal, familiar, laboral, educativa, perfil profesional y experiencias laborales, esto con el fin de continuar con el proceso de validación y referenciación el cual se realiza por medio del área Documental que se encuentra en la sede de Medellín. Estos documentos se envían por medio de correo electrónico a la personas encargada la cual valida y da el aval de si es Apto o no apto para continuar en el proceso.

Fase 4

En la fase número 4, se realizó la calificación de las pruebas psicotécnicas, elaboración de los informes de cada uno de los candidatos en el cual se incluye aspectos personales, familiares, educativos, experiencias laborales, interpretación de pruebas psicotécnicas y de conocimiento. También se incluye la validación de documentos, referenciación y el concepto general en el cual se da el aval si el candidato es apto o no para el cargo.

Fase 5

En la fase número 5, se enviaron las hojas de vida de los candidatos que han cumplido con los requerimientos al ejecutivo de cuenta y al cliente, con el fin de recibir fecha para entrevista, retroalimentación de las hojas de vida, orden de contratación y aval de la persona que va a ser contratada.

Fase 6

Por ultimo en la fase 6 se realizó el proceso de contratación del candidato seleccionado por el cliente, en la cual se solicita a la ejecutiva de cuenta el requerimiento para continuar con el proceso. Por otra parte se le solicita al candidato

los documentos, se da orden de exámenes médicos y por último se genera la carpeta con la documentación para ser pasada a departamento de contratación y llevar a cabo la firma de contrato.

Una vez finalizado este proceso el colaborador pasa con el ejecutivo de cuenta para solicitar la carta de presentación, dotación de la empresa a la cual ha ingresado.

Resultados

1.1 Clínica de ventas

Esta actividad estuvo compuesta por 3 fases, las cuales se complementaron entre sí con la finalidad de brindar un recurso a la empresa.

En la fase #1, se evaluó la importancia de contar con un formato que permita registrar el ejercicio de clínica de ventas con el fin de contar con un soporte del ejercicio efectuado el cual nos permitirá identificar las competencias con las que cuenta cada uno de los candidatos en el área comercial permitiendo determinar cuál de ellos cumple con las habilidades y competencias requeridas para trabajar en este sector.

En la fase # 2 se realizó la identificación de las categorías, competencias y aspectos que se deben tener en cuenta al momento de realizar una clínica de ventas y evaluar candidatos, esto con el fin de elaborar el formato para evaluación del ejercicio el cual está dividido en categorías y cada una de estas en ítems. De igual forma está complementado con el instructivo y la respectiva explicación de las competencias y del ejercicio. En este instructivo encontramos: objetivo general, objetivos específicos, roles e instrucciones para realizar la clínicas de ventas y formato de registro. (Adjunto # 1)

En la fase # 3 se llevó a la práctica el ejercicio de clínica de ventas junto con el formato de registro, donde se evaluaron candidatos para el cargo de Asesor comercial e impulsadora para empresas como Cueros Velez, UNE y Colombina.

En el primer ejercicio realizado se evaluaron 19 participantes para el cargo de Impulsadoras para la empresa Colombina, el cual tuvo una duración de 2 horas, se dividió el grupo en subgrupos, dos de 6 personas y uno de 7. Cada uno de los participantes escogía un producto a ofrecer a cualquier persona de la sala, cada uno de ellos tenía que realizar el rol de vendedor y de cliente esto con el fin de conocer al candidato en los dos roles y de evaluar creatividad, manejo de preguntas, expresión verbal, conocimiento del producto y manejo del cliente o del vendedor. En este primer ejercicio se evidenció en las competencias de expresión verbal, que las candidatas utilizan constantemente palabras diminutivas refiriéndose al producto y tutean constantemente al momento de dirigirse al cliente, en las competencias de expresión corporal un 90% de las candidatas esconden sus manos o al momento de hablar las mueven constantemente no enfocándolas al producto y dentro de este porcentaje se encuentra la manía de coger constantemente el cabello. Por otra parte en las competencias de trabajo en equipo y seguimiento de normas las candidatas mostraron recepción de las indicaciones dadas al inicio, también se logra evidenciar la facilidad para comunicarse entre ellas e iniciativa ante el ejercicio en la mayoría de las candidatas. (Anexo # 2 Formato de registro ejercicio clínica de ventas)

El segundo ejercicio realizado fue para la empresa Emtelco para el cargo de asesor comercial, donde se evaluaron 6 personas quienes tenían que ofrecer productos poco comunes puesto que ellos ofrecerán un servicio, en este ejercicio se obtuvo: en las competencias de expresión verbal, los candidatos no saludan ni se presentan ante el cliente, por otra parte se evidencia constantemente el tuteo. En las competencias de expresión corporal se logra evidenciar el constante movimiento de manos y poco contacto visual con el cliente. Las otras categorías como trabajo en equipo, respeto de normas se encuentra en un buen nivel.

El tercer ejercicio realizado fue para la empresa Cueros Veléz en el cual se evaluaron candidatos para el cargo de Asesor Comercial y cajeros, donde se evaluó de manera específica el servicio al cliente, creatividad, expresión verbal y expresión corporal. Obteniendo que un gran porcentaje de los candidatos tutean al cliente con el

fin de crear más confianza, por otra parte se reconoce el manejo de las preguntas, fluidez y creatividad al ofrecer el producto y complementos del mismo. Se recomendó mejorar el movimiento de las manos, no tutear e indispensable saludar siempre al cliente ya que esto permite crear empatía con el mismo.

Teniendo en cuenta los ejercicios realizados con la implementación de la tabla de registro de la clínica de ventas se pudo evidenciar la efectividad de la misma al momento de decidir qué candidato cumple y cuenta con perfil para el sector comercial ya que allí se registra como fue el desempeño de cada uno en las diferentes competencias y se registra las recomendaciones y aspectos que debe mejorar cada uno de los candidatos. Esto con el fin de darles retroalimentación de manera grupal e individual para reforzar y mejorar estos aspectos.

1.1 Selección y contratación de personal

Para el apoyo en el proceso de selección y contratación de personal de 32 empresas clientes del Grupo Acción Plus en la ciudad de Bucaramanga, se puso en práctica los conocimientos adquiridos en el área organizacional, donde se brindó apoyo en los diferentes procesos llevados a cabo dentro de la empresa, siguiendo el esquema que maneja la organización para dar cumplimiento a cada uno de los requerimientos del cliente. Para esto se dio cumplimiento a las 6 fases por las cuales el proceso está compuesto.

En la fase # 1 se realizó el empalme y conocimiento de cada uno de los perfiles solicitados que se encuentran publicados en un formato por la red interna de la empresa, allí se puede acceder a cada uno de los perfiles de las diferentes empresas y cargos, donde se encuentra: Nombre de la empresa, cargo, estudios, salario, experiencia, edad, sexo, ciudad, horario, pruebas y otros requisitos. (Anexo #.3 Formato de Perfil de Cargo).

Los aspectos mencionados anteriormente, son los determinantes al momento de realizar la publicación de la oferta laboral en las diferentes bases de reclutamiento

que maneja la empresa (Computrabajo, el empleo, volantes y Radio) llevándonos a la **fase #2** donde se realiza el reclutamiento y clasificación de las diferentes hojas de vida que cumplen con el perfil requerido, posteriormente a esto se cita a los candidatos con hoja de vida y documentos (diploma de bachiller, cedula, libreta militar y antecedentes disciplinarios) con el fin de realizar entrevista, registro en plataforma y aplicación de pruebas psicotécnicas y en algunos caso se realiza el ejercicio de clínica de ventas.

En la **fase #3** del proceso el candidato realiza el registro de hoja de vida en la plataforma de la empresa para poder efectuar de manera interna la respectiva validación de documentos y referenciación, la cual es realizada por el área documental de la empresa y quien nos envía si el candidato es apto o no para continuar en el proceso, de igual manera se ejecuta la **fase #4** que consta en la aplicación y calificación de las pruebas psicotécnicas, las cuales se aplican teniendo en cuenta las especificaciones del cargo o las solicitadas por el cliente estas permiten identificar cualidades, rasgos de personalidad, destrezas, habilidades y otros permiten realizar una predicción de la forma en que algunas personas actuarían frente a diferentes situaciones que se pueden presentar en el campo laboral.

En Accion Plus S.A encontramos diferentes perfiles de cargo tales como: Administrativos, ejecutivos, comerciales, asistenciales y operativos en los cuales se aplican las diferentes pruebas como: IPV, Warteeg, 360^a comercial, 360^o Administrativo, naipes, valanti, antes, Tic 1, Veritas, Midot, caras y pruebas de conocimiento.

Siguiendo el proceso se realiza la entrevista con cada uno de los candidatos con el fin de generar contacto directo y evaluar idoneidad, aspectos personales y conocimiento de la oferta, se responde las dudas e inquietudes de la vacante y se confirma el interés por la oferta para así continuar con la aplicación de las pruebas donde se hace entrega al candidato los formatos de: Aceptación de condiciones, complementación de entrevista, formato de actualizador de datos y las pruebas a aplicar las cuales se explican.

Finalizado este procedimiento se realiza la respectiva calificación de pruebas psicotécnicas y la elaboración de informe individual de cada uno de los candidatos donde se incluyen aspectos personales, familiares, educativos, experiencia laboral, interpretación de pruebas y concepto general donde se determina si el candidato es apto o no para continuar en el proceso.

Finalizada esta, se da paso a la **fase #5** donde se envían las hojas de vida de los candidatos preseleccionados y que cumplen con el perfil requerido al ejecutivo de cuenta y al cliente, para programar entrevistas y recibir retroalimentación de las mismas y orden de contratación del candidato seleccionado, si el cliente no aprueba ninguno de los candidatos enviados se realiza nuevamente el proceso para enviar nuevas hojas de vida.

Por último en la **fase #6** se realiza el proceso de contratación de los candidatos seleccionados por el cliente, donde se ejecuta la solicitud de documentos (referencias personales, referencias laborales, copia de la cedula, fotos, certificado de cuenta bancaria, certificado de salud, certificado pensión, carnet de manipulación de alimentos (sector consumo masivo)), para crear la carpeta que será llevada a contratación la cual también está compuesta con hoja de vida, pruebas, informe de selección, validación de documentos, póliza de seguro de vida, requerimiento, orden de contratación y checlist, luego de contar con los documentos completos se da la orden de exámenes médicos a cada uno de los candidatos el cual es el último filtro del proceso para poder pasar la carpeta al departamento de contratación y llevar a cabo la firma de contrato.

1.2 Indicadores de Ingreso de Personal

Durante el proceso de la pasantía se llevó un registro mes a mes de las contrataciones que se realizaron de las diferentes empresas, con el apoyo del departamento de contratación, este formato se encuentra dividido en mes, nombre de la empresa, fecha, tipo de ingreso: Nuevo o reingreso y total de personal ingresado

MES	EMPRESA	Fecha	CUPOS NUEVO	REINGRESO	TOTAL DE PERSONAL INGRESADO	
	Agrofrut					
	Bancolombia					
	Brinsa					
	Citibank					
	Colombina					
	Comercilizadora del BBVA					
	Confitecol					
	Grupo Coomeva EPS					
	Cueros Velez					
	Dalsan					
	Diacó					
	Dispapeles					
	Drypers Andina					
	Emtelco					
	Federación Nacional de Cafeteros					
	Grangier de Colombia					
	Harinera del Valle					
	Jhon Restrepo					
	La Reccetta					
	Lander & Compadias					
	Levapan					
	Maurel					
	Musicar					
	Nalsani					
	OI Parkin					
	Plasticos Plesto					
	Procesadora de					

Leches					
Salud Vida					
Sunstar Americas					
Telmex					
The Color Wear					
Manejo Tecnico de la Información (Thomas Greg)					
Total					

Iniciando con el mes de agosto, en la figura #1 se muestra las contrataciones que se realizaron, donde se especifica, ingreso, reingreso, total de personal ingresado por empresa y total mensual.

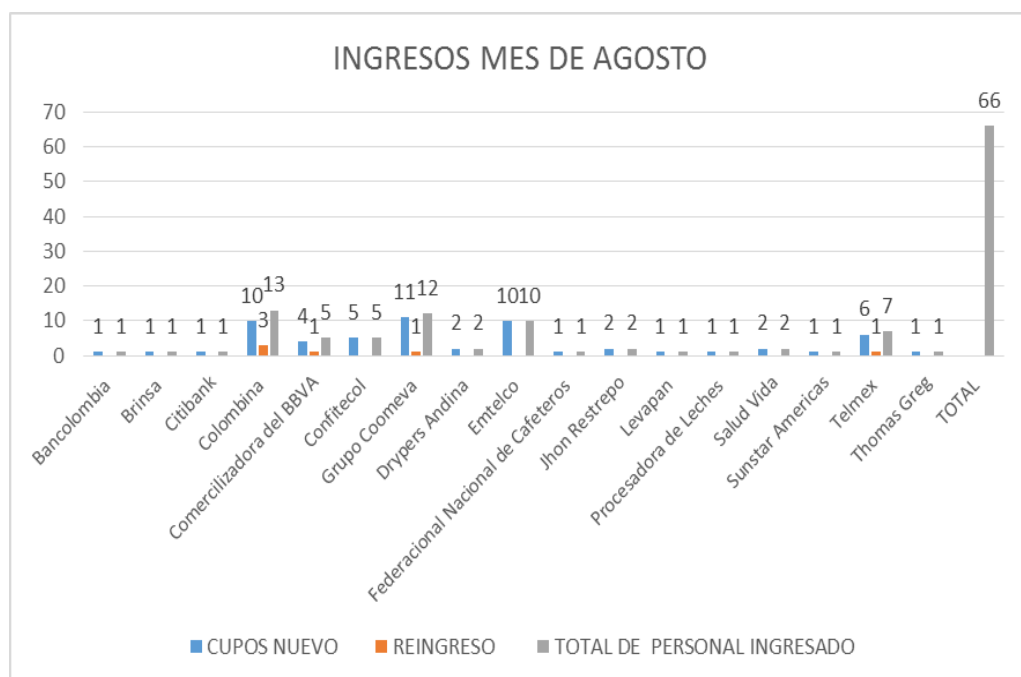


Figura # 1 Contrataciones realizadas en el mes de Agosto

En el mes de agosto se cumplieron con 66 contrataciones/ ingresos pertenecientes a 17 empresas clientes, donde se realizaron 60 ingresos nuevos de personal y 6 reingresos. La empresa con mayor ingresos en este mes es Colombina con un total de 13 contrataciones de la cuales 3 son reingresos, en segundo lugar se

encuentra el Grupo Coomeva con un total de 12 contrataciones, una de ellas reingreso, posteriormente Emtelco con 10 ingresos nuevos y Telmex con 7 ingresos de los cuales 1 es reingresos, las demás empresas como la Comercializadora del BBVA cuenta con 5 ingresos, 1 siendo reingreso y las empresas restantes cuentan con 1 solo ingreso en el mes de agosto.

En la figura # 2 se encuentran las contrataciones realizadas en el mes de Septiembre.

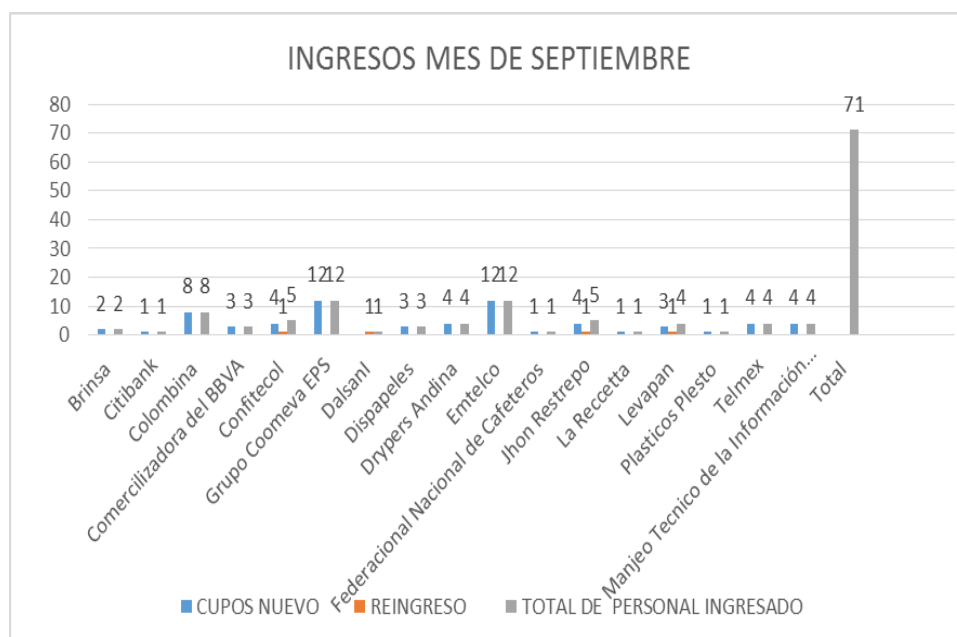


Figura #2 contrataciones mes de septiembre

En el mes de septiembre se realizaron 71 contrataciones de las cuales 67 son ingresos nuevos y 4 reingresos, se identifica las empresas con mayor número de contrataciones en este mes es Grupo Coomeva y Emtelco cada una de ellas con 12 ingresos, posteriormente se encuentra Colombina con 8 ingresos nuevos, las empresas restantes tienen entre 1 y 4 ingresos en el mes de septiembre.

En la figura# 3 se muestran los ingresos realizados en el mes de Octubre.

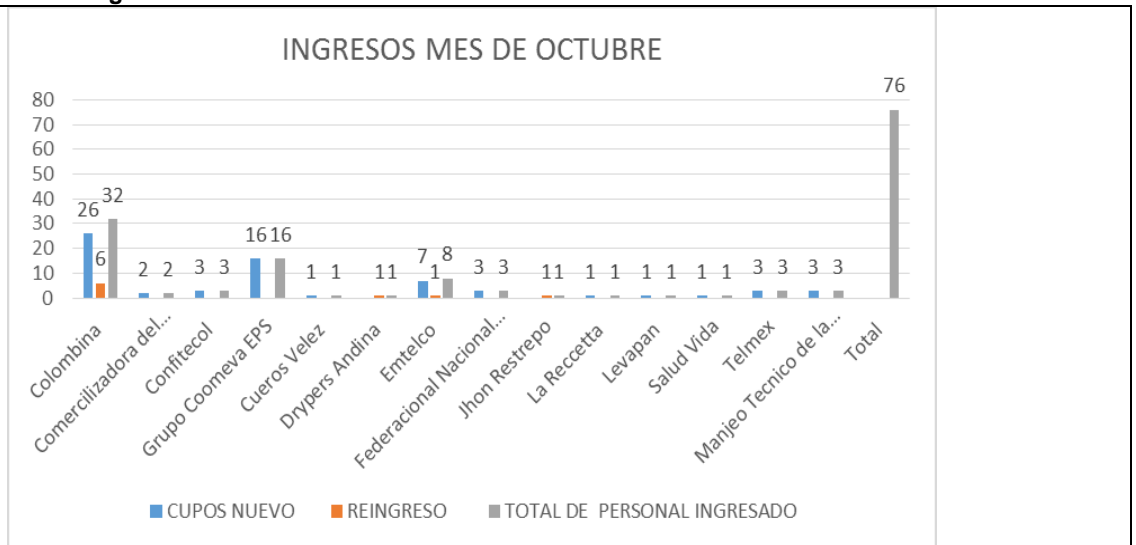


Figura # 3 Contrataciones realizadas en el mes de Octubre

En el mes de octubre se realizaron en total 76 contrataciones de 16 empresas, de los cuales 9 son reingresos y 67 ingresos nuevos. Se pudo identificar que las empresas con mayores ingresos en este mes fueron: Colombina con un total de 32 ingresos de los cuales 6 son reingresos, seguida de esta encontramos el Grupo Coomeva con un total de 16 contrataciones, posteriormente sigue Emtelco con un total de 8 ingresos y las 11 empresas restantes se encuentran en un rango de 1 a 3 contrataciones.

En la figura # 4 se muestran los ingresos realizados en el mes de Noviembre.

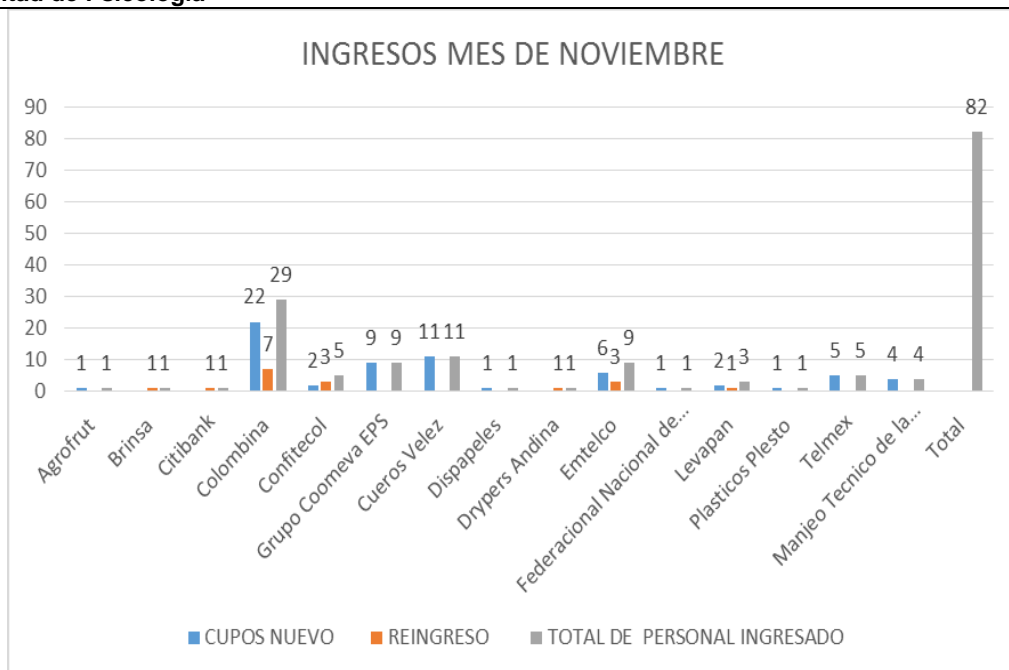


Figura # 4 Contrataciones realizadas en el mes de Noviembre

En el mes de noviembre se realizaron un total de 82 contrataciones de 15 empresas, donde la empresa con mayor ingresos fue Colombina con un total de 29 ingresos, de los cuales 7 son reingresos, en segundo lugar encontramos cueros Vélez con total de 11 ingresos nuevos, las 13 empresas restantes se encuentran en un rango 1 a 9 ingresos en el mes de Noviembre, donde se destaca Entelco y Coomeva cada uno de ellos con 9 ingresos en el mes.

En la figura # 5 se encuentran los ingresos realizados en el mes de diciembre.

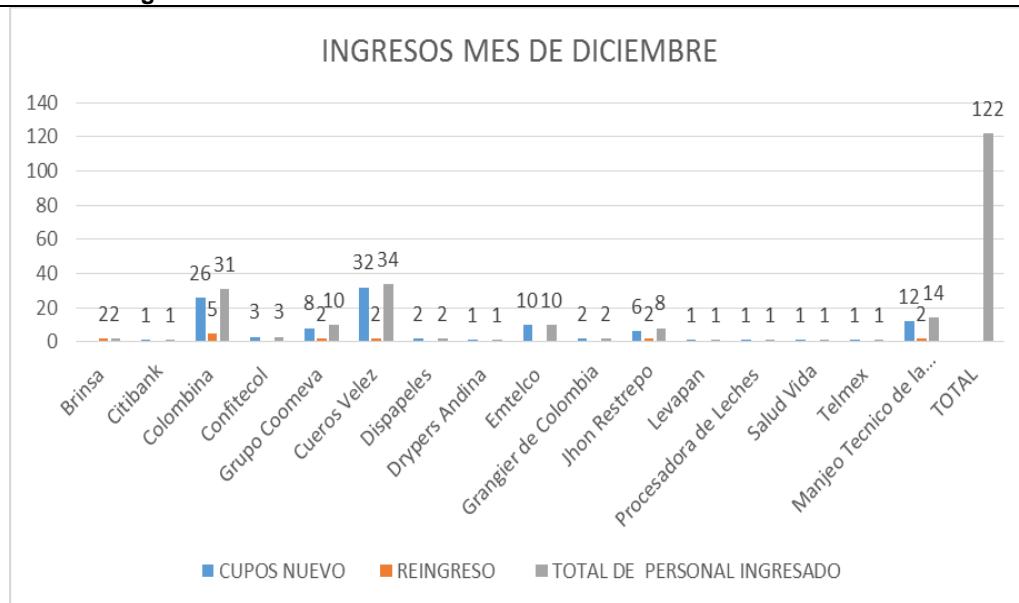


Figura #5 contrataciones realizadas en el mes de diciembre

En el mes de diciembre se realizaron un total de 122 contrataciones de 16 empresas, donde se evidencia un mayor número de ingresos en la empresa de Cueros Vélez con un total de 34 ingresos de los cuales 2 son reingreso, en segundo lugar encontramos a Colombina con un total de 31 ingresos, de los cuales 5 de ellos son reingresos, por otra parte está el Grupo Coomeva, Emtelco cada una con un total de 10 ingresos y Thomas Manejo Técnico de la Información con un total de 14 ingresos. Las 11 empresas restantes se encuentran en un rango de 1 a 8 ingresos en el mes.

En la figura # 6 se muestra gráficamente los ingresos realizados en el mes de enero hasta el día 14.

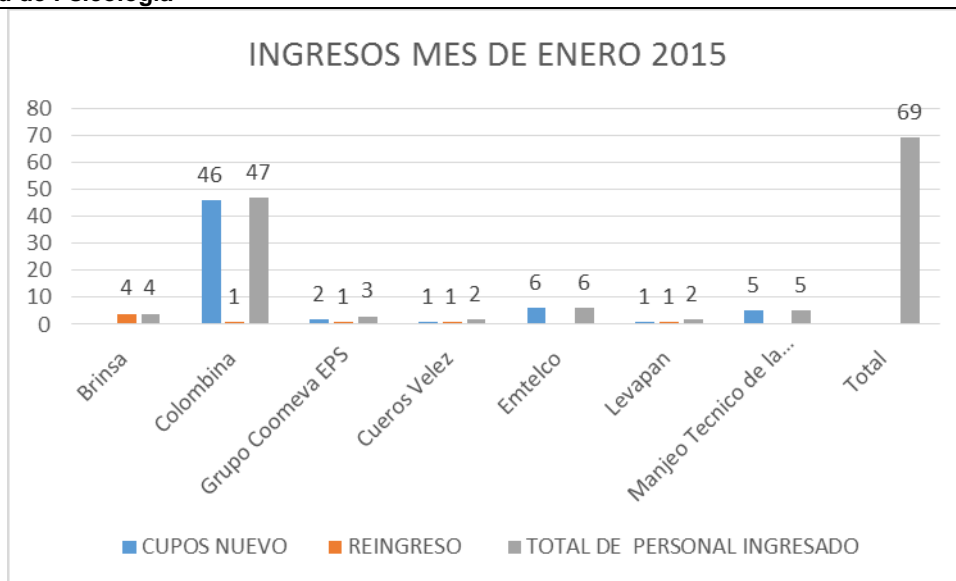


Figura #6 Ingresos mes de enero del 2015

Se registran ingresos hasta el día 14 de enero del 2015, donde se obtiene un total de 69 ingresos, los cuales pertenecen a empresas como Brinsa, Colombina, Grupo Coomeva, Cueros Vélez, Emtelco, Levapan y Thomas MTI.

Es importante resaltar que en este periodo la empresa Colombina es quien evidencia el mayor porcentaje de contrataciones obteniendo un total de 47 ingresos de los cuales 46 son reingresos y 1 es cupo nuevo. Las empresas restantes se encuentran en un rango de 1 a 6 ingresos.

Por otra parte se realizó un comparativo de los ingresos totales de los 6 meses que se explicaron con anterioridad obteniendo los cuales se muestra en la figura # 7:

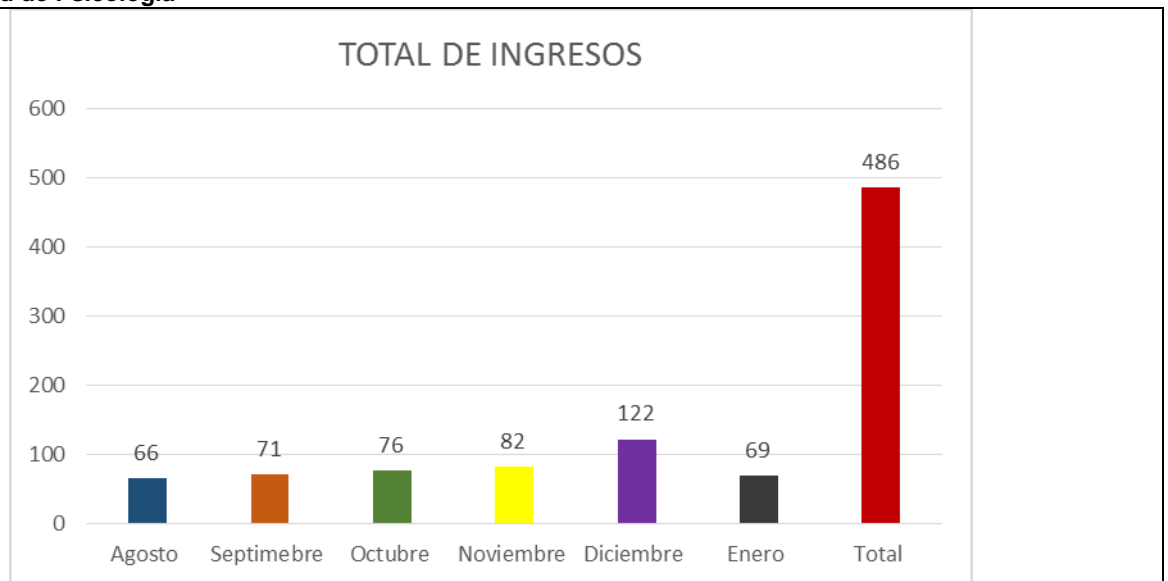


Figura # 7 Total de ingresos realizados

En la gráfica se puede evidenciar el total de ingresos realizados en los últimos meses, en el mes de agosto se realizaron 66 ingresos para las diferentes empresas, por otra parte en septiembre fue un total de 71 ingreso, en octubre se obtuvieron 82 ingresos, en el mes de diciembre 122 ingresos y hasta el 14 de enero se realizaron 69 ingresos para un total de 486 personas ingresadas.

Se evidencia mes a mes que el número de ingresos iba aumentando, resaltando el mes de diciembre siendo este el más relevante en la tabla y en su total de ingresos, ya que a comparación del mes de noviembre se encuentran una diferencia 40 personas ingresadas.

Por otra parte se encontró que las empresas con mayor ingreso de personal es Colombina con perfiles del sector comercial, Grupo Coomeva perfil administrativo – sector asistencial y Emtelco con perfiles del área comercial. De igual forma se logra identificar las empresas con menor número de ingresos son: Salud vida, Drypers, Telmex, federación de cafeteros, levapan, Bancolombia, Agrofrut, Jhon Restrepo, Dispapeles entre otras.

Por otra parte en la figura # 8 se muestra cuáles son los cargos más solicitados y de mayor rotación en las diferentes empresas clientes de Acción Plus.

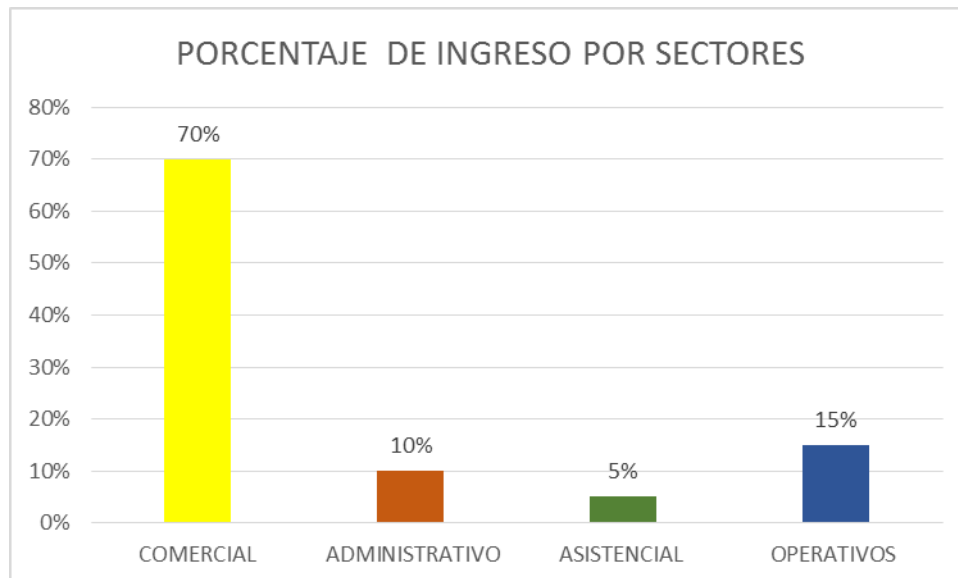


Figura #8, porcentaje de ingreso por sectores

Identificando que los cargos más requeridos y con mayor número de ingresos son del sector comercial: impulsadoras, mercaderistas, promotoras, asesores comerciales, siendo el 70% de personal ingresado durante los últimos seis meses, estos ingresos se deben a nuevos cupos por eventos, cambio de personal y un porcentaje muy bajo por deserción. Por otra parte el 30% restante corresponde al sector administrativo (auxiliares de archivo, auxiliar administrativo, digitadores), operativos (auxiliares de bodega, jefe de bodega, servicios generales, mensajeros, conductores) y asistencias (médicos, enfermeras).

Para finalizar se identifica que Acción Plus, maneja un gran número de ofertas laborales y de personal del sector comercial, en segundo lugar se encuentra los cargos operativos.

Cumplimiento de Objetivos:

Teniendo en cuenta el proceso durante el periodo de la pasantía, se dio cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, tanto a nivel general como específico.

Como objetivo general se planteó gestionar los procesos de selección de 32 empresas, teniendo en cuenta los perfiles que exige cada una, realizando cubrimiento de cada vacante con candidatos idóneos que cumplan con el perfil y requisitos que maneja la empresa cliente del Grupo Empresaria Acción S.A, se brindó apoyo en los diferentes procesos solicitados por las empresas clientes, con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los requerimientos y brindando candidatos idóneos al perfil requerido.

Ante el cumplimiento de los objetivos específicos, se apoyó los diferentes procesos de selección y contratación que se activaron de las diferentes empresas, ofreciendo candidatos idóneos de los diferentes perfiles e implementando el proceso de selección y contratación estipulado por la misma. De igual forma para cumplir con lo requerido se implementaron los diferentes medios y métodos de reclutamiento implementados por las diferentes categorías ocupacionales de la empresa, dando como culminado a cada una de las solicitudes con la contratación del candidato.

Discusión

Teniendo en cuenta el proceso durante el periodo de la pasantía, se dio cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, tanto a nivel general como específico.

Como objetivo general se planteó gestionar los procesos de selección de 32 empresas, teniendo en cuenta los perfiles que exige cada una, realizando cubrimiento de cada vacante con candidatos idóneos que cumplan con el perfil y requisitos que maneja la empresa cliente del Grupo Empresaria Acción S.A, se brindó apoyo en los

diferentes procesos solicitados por las empresas clientes, con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los requerimientos y brindando candidatos idóneos al perfil requerido.

Ante el cumplimiento de los objetivos específicos, se apoyó los diferentes procesos de selección y contratación que se activaron de las diferentes empresas, ofreciendo candidatos idóneos de los diferentes perfiles e implementando el proceso de selección y contratación estipulado por la misma. De igual forma para cumplir con lo requerido se implementaron los diferentes medios y métodos de reclutamiento implementados por las diferentes categorías ocupacionales de la empresa, dando como culminado a cada una de las solicitudes con la contratación del candidato.

Conclusiones

Es importante resaltar el valor que tiene el apoyo de otro psicólogo para el proceso de selección en Acción S.A ya que se evidenció la constante apertura de ofertas laborales, vacantes abiertas y el activo proceso de reclutamiento, aplicación y calificación de pruebas de igual forma la respectiva entrevista y elaboración de informes.

Se resalta el apoyo recibido por parte del departamento de selección el cual se encontraba compuesto por 3 psicólogas y 2 practicantes con quienes se compartió este proceso de aprendizaje, de igual forma se reitera el apoyo de la organización en general durante el desarrollo y el proceso de la pasantía. Acción Plus S.A permiten que el psicólogo pasante se apropie de su rol, dándole un lugar en la organización y ante las personas que buscan aplicar a una oferta laboral, también permitiendo la participación en las diferentes reuniones donde se aborda el estado de las diferentes cuentas.

Por otra parte, se considera relevante cumplir con cada una de las fases por

las cuales está compuesto el proceso de selección en Acción Plus ya que esto reitera la importancia de brindar personal idóneo para los diferentes cargos. De igual forma es importante realizar un trabajo en equipo ya que este proceso se fortalece y se realiza en compañía de los demás departamentos.

Para finalizar se destaca la importancia de ejecutar un trabajo en equipo con las psicólogas de selección, resaltando el valor de mantener una buena comunicación y realizar un trabajo complementario con el fin de cumplir con cada uno de los objetivos, supliendo las necesidades de las empresas usuarias.

Recomendaciones

Se considera importante continuar con el apoyo de psicólogos en formación en el departamento de Selección Accion Plus S.A, puesto que este es un proceso el cual está compuesto por diferentes fases y el cual se encuentra constantemente activo

Se resalta la importancia seguir con el suministro de los diferentes implementos necesarios para el desarrollo de las actividades y del proceso que se realiza en esta empresa

Referencias

De Ansorena A, (2005). 15 Pasos para la selección de Personal. Editorial Paidós

Bahamón, N. & Hernández, F.I. (2012). Estrategias para un reclutamiento proactivo. Estrategias para un reclutamiento. 1-41.

Bachenheimer, H. (2002). Selección de Personal. Universidad Javeriana. 1-5.
Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files../OI050_Herman_0.pdf

Collado, María Gloria Castaño Collado, G. d. (2011). Guía Técnica y de Buenas Prácticas . colegio oficial de psicologos de madrid , 1 - 46.

Dirección Nacional de Innovación Académica. (S.F). Talento Humano. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_c.htm

Chiavenato, I. (1999). Gestión del talento humano. Editorial MC Graw Hil.

Grupo Acción Plus S.A. Historia. Recuperada de http://www.accionplus.com/Sobre_Nosotros/Historia/home_12.html

Tapia, J. A. (2004). El proceso de evaluación psicológica en el marco de la selección de personal: una aproximación a la práctica. 1-38

Anexos

ANEXOS # 1 PROPUESTA CLINICA DE VENTAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONLA BUCARAMANGA

PASANTIA: ACCION PLUS S.A

**CLINICA DE VENTAS PARA EVALUAR COMPETENCIAS DE ASPIRANTES A
CARGOS DEL AREA COMERCIAL**

Organización:

1. Objetivo y propósito de la clínica de ventas a realizar.

- Evaluar comportamientos que denoten la habilidad comercial de cada uno de los participantes con el fin de seleccionar el candidato adecuado.
- Observar conductas de actitud comercial en cada uno de los participantes.

- Evaluar la capacidad de expresión de ideas, actitud, destreza verbal, expresión corporal y trabajo en equipo en cada uno de los participantes.

2. Determinación de lugar, hora, producto.

- **Lugar:** Instalaciones del Grupo Empresarial Acción Plus S.A
- **Hora:** Por definir
- **Producto a ofrecer:** Alimentos y/o servicios.
- **Materiales:** Empaques y/o envases de diferentes bebidas y alimentos.

3. Asignación de roles:

- a. **Cliente:** Constituyen el eje principal de cualquier empresa.

Podemos encontrar diferentes tipos de clientes:

- **Difícil y/o Crítico:** Es aquella persona exigente, que se fija en cada detalle del producto buscando un defecto y no acepta que el vendedor le lleve la contraria o no le dé la razón frente a su opinión.
- **Tímido:** Es el cliente introvertido, callado e inseguro al momento de comprar o acceder al producto.
- **Amigable:** Es el cliente cortés, simpático que muestra interés por el producto, pero en algunas ocasiones esta persona puede ser muy habladora lo cual puede estar perjudicando el trabajo del vendedor.
- **Impaciente:** Este tipo de clientes que siempre tiene prisa y presta poca atención, exigiendo una atención rápida.

b. Vendedor: Principal vínculo entre la empresa y los consumidores/ clientes. Se puede indicar que el vendedor es la cara e imagen de la empresa ante los clientes.

4. Elaboración de situaciones que permitan evaluar la creatividad del participante.

- **Productos pocos comunes** (Lapicero sin mina, sombrilla con huecos, diadema con piojos)
- **Ofrecer bebidas, alimentos, productos y/o servicios de la empresa a la cual se están postulando.**

5. **Formato evaluación clínica de ventas:**

- Evaluación
- Retroalimentación del ejercicio.

Para llevar a cabo el ejercicio propuesto se hará un reclutamiento a la semana de personas con o sin experiencia que quieran aplicar a cargos como Impulso, mercadeo, asesores comerciales y/o ventas.

- Número: 10 a 15 personas

La actividad se desea realizar una vez por semana con el fin de formar un Backus de hojas de vida evaluadas que cumplan con el perfil adecuado y las competencias requeridas para los diferentes cargos solicitados.

Dicho personal evaluado deberá también contar con la documentación completa, con el objetivo de contar con candidatos disponible y accesible para los casos de una vinculación urgente poder realizar este proceso de forma rápida y cumplir con

el requerimiento.

Se estipula que para realizar esta actividad se necesita aproximadamente entre 90 y 130 minutos, teniendo en cuenta el número de personas citadas.

ORDEN DE LA ACTIVIDAD

1. Llegada del personal

- Se evaluará la puntualidad de cada uno de los participantes citados para iniciar proceso de selección.

2. Presentación

- **Explicación rol del Psicólogo:** Se encargará de orientar la actividad y quien evaluará el ejercicio.

3. Instrucciones a los colaboradores

- **Explicación del ejercicio:**

El ejercicio que se va a realizar el día de hoy es una clínica de ventas la cual permitirá evaluar destrezas, habilidades comerciales y competencias de cada uno de los participantes, por medio de una puesta en escena de un vendedor en su campo laboral ofreciéndole un producto a un cliente particular. Evaluaremos fluidez verbal, creatividad e innovación, posición corporal, atención, entre otras competencias.

- **Fluidez Verbal:** Es la capacidad de producir espontáneamente un habla fluida, sin excesivas pausas ni fallas en la búsqueda de palabras. Capacidad para transmitir ideas de forma clara y convincente.
 - **Creatividad e Innovación:** Es la habilidad que debe poseer cada una de las personas para presentar recursos, ideas y métodos novedosos.
 - **Trabajo en equipo:** Es la capacidad de la persona para establecer relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo, articulando las metas que le competen alcanzar junto con las de su compañero.
 - **Pensamiento estratégico:** Habilidad para asimilar rápidamente los cambios de entorno, oportunidades y amenazas.
-
- **Conformación de grupos:** Se conformaran grupos de dos personas para realizar la asignación de roles

 - **Asignación de roles:** A cada uno de los participantes se le asignara un rol el cual puede ser Vendedor o cliente.

 - **Asignación del producto:** El producto y/o servicio se asignara por medio de sorteo, con el fin de no repetir el producto y evitar inconvenientes al momento de querer elegir.

 - **Tiempo para preparar la actividad:** Para preparar la actividad cada grupo contara con 10 minutos.

- **Orden de inicio:** Se dará la oportunidad que inicie el grupo que quiera, si ninguno inicia la persona encargada de la actividad decidirá quién será el primero.

- **Evaluación de la actividad a nivel individual:** Se evaluará a cada uno de los participantes teniendo en cuenta el formato (Formato Evaluación Clínica de Ventas) y se registrará allí aspectos relevantes que se evidenciaron durante el ejercicio.
- **Retroalimentación y recomendaciones:**
Finalizada la presentación de cada uno de los grupos se realizará una retroalimentación de los aspectos que se evaluaron dando recomendaciones a nivel general de los aspectos a mejorar y que se pueden reforzar.

- **Cierre:** Fin del ejercicio

FORMATO EVALUACIÓN CLINICA DE VENTAS

Nombre: _____

Fecha: _____

Competencias	Excelente	Muy bueno	Regular	Deficiente
Expresión Verbal				
• Ideas claras y coherentes.				
• Saludo				
• No tuteo				
• Presentación ante el cliente				
• Fluidez verbal				
• Manejo de preguntas				
Expresión Corporal				
• Postura				
• Contacto visual				

<ul style="list-style-type: none"> Movimiento de manos 					
Trabajo en equipo					
<ul style="list-style-type: none"> Organización 					
<ul style="list-style-type: none"> Planeación 					
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación 					
<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa 					
Respeto de Normas					
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Indicaciones 					
<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad 					
Manejo del tiempo					

- Presentación Personal:**

Recomendaciones y Oportunidades de mejora:

REFERENCIAS

Alles, M. (2005). Diccionario de Comportamientos Gestión por competencias. Buenos Aires Ediciones Garnica S.A. 17-426

Kume, A. (S:F). Tipos de clientes y como tratar a cada uno de ellos. Crece Negocios. Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/tipos-de-clientes-y-como-tratar-a-cada-uno-de-ellos/>

Zanin, L., Ledezma, C., Galarsi, F & Bortoli, M.A. (2010). Fluidez Verbal en una muestra de 227 sujetos. Fundamentos en humanidades. 1, 207 – 219.

ANEXO #2 FORMATOS EVALUACIÓN CLINICA DE VENTAS

FORMATO EVALUACIÓN CLINICA DE VENTAS

Nombre: _____

Fecha:

Competencias	E x c e l e n t e	Mu y bueno	R egular	Deficiente	

Expresión Verbal					
Ideas claras y coherentes.					
Saludo					
No tuteo					
Presentación ante el cliente					
Fluidez verbal					
Manejo de preguntas					
Expresión Corporal					
Postura					
Contacto visual					
Movimiento de manos					
Trabajo en equipo					
• rganiza ción					
• laneació n					
• omunic ación					

• niciativa				
Respeto de Normas				
• eguimiento de Indicaciones				
• untualidad				
Manejo del tiempo				

• **Presentación Personal:**

Recomendaciones y Oportunidades de mejora:

ANEXO # 3 FORMATO PERFIL DE CARGO

CONDICIONES DEL PERFIL			
CARGO: _____		CRITICIDAD: Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/>	
GENERO: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Indiferente		EDAD: Mínimo: _____ años Máximo: _____ años	
ESCOLARIDAD: <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Est. Universitario <input type="checkbox"/> Semestre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/> Semestre Aplazado <input type="checkbox"/> Otro Especifique _____			
EXPERIENCIA: <input type="checkbox"/> No requiere <input type="checkbox"/> 1 – 6 Meses <input type="checkbox"/> 6 Meses - 1 Año <input type="checkbox"/> 1 – 2 Años <input type="checkbox"/> Mas de 2 Años Áreas de desempeño: _____			
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS: _____			
PRUEBAS PSICOTECNICAS: _____			
COMPETENCIAS REQUERIDAS: _____			
CANDIDATOS A ENVIAR POR VACANTE: _____		TIEMPO DE RESPUESTA PARA ENVÍO DE CANDIDATOS _____ días	
VISITA DOMICILIARIA: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		FACTURABLE Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
ESTUDIO DE SEGURIDAD: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		FACTURABLE Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL REQUERIDA <input checked="" type="checkbox"/> Antecedentes Disciplinarios <input type="checkbox"/> Diploma Bachiller <input type="checkbox"/> Diploma Profesional <input type="checkbox"/> Diploma Especialización <input type="checkbox"/> Diploma Maestría <input type="checkbox"/> Libreta Militar <input type="checkbox"/> Autorización consulta Datacrédito <input type="checkbox"/> Otro Cual: _____			
REQUERIMIENTOS ESPECIALES <input type="checkbox"/> Carné manipulación de alimentos <input type="checkbox"/> Certificado de trabajo en alturas <input type="checkbox"/> Certificado manejo montacargas <input type="checkbox"/> Equipo de computo <input type="checkbox"/> Licencia de conducción. Categoría _____ <input type="checkbox"/> Automóvil <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Otros. Especifique _____ <input type="checkbox"/> Posibilidad de viajar			
EXAMENES MÉDICOS			
Básicos: <input type="checkbox"/> Examen Médico Preempleo <input type="checkbox"/> Facturable <input type="checkbox"/> Audiometría <input type="checkbox"/> Facturable		Paraclínicos: <input type="checkbox"/> Serología <input type="checkbox"/> Facturable <input type="checkbox"/> Optometría <input type="checkbox"/> Facturable <input type="checkbox"/> Espirometría <input type="checkbox"/> Facturable	
Especiales: <input type="checkbox"/> KOH de uñas <input type="checkbox"/> Facturable		<input type="checkbox"/> Bilirrubina Total <input type="checkbox"/> Facturable <input type="checkbox"/> Transaminasas Pirúbrica <input type="checkbox"/> Facturable <input type="checkbox"/> Bilirrubina Directa <input type="checkbox"/> Facturable <input type="checkbox"/> Transaminasas Oxalacética <input type="checkbox"/> Facturable	

<input type="checkbox"/> Glicemia PRE <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Bilirrubina Indirecta <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Parcial de Orina <input type="checkbox"/> Facturable
<input type="checkbox"/> Frotis Faringeo <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Colesterol total <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Creatinina <input type="checkbox"/> Facturable
<input type="checkbox"/> Fosfata Alcalina <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Colesterol HDL <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Nitrógeno Ureico <input type="checkbox"/> Facturable
<input type="checkbox"/> TSH <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Triglicéridos <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Val. Ergonómica/Osteomucular <input type="checkbox"/> Facturable
<input type="checkbox"/> Coprológico <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Cultivo Nasofaríngeo <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Otro: _____ <input type="checkbox"/> Facturable
<input type="checkbox"/> RX de Tórax AP <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Hemoclasificación <input type="checkbox"/> Facturable	Cual: _____
<input type="checkbox"/> RX de Tórax LAT <input type="checkbox"/> Facturable	<input type="checkbox"/> Hemograma <input type="checkbox"/> Facturable	
	<input type="checkbox"/> Electrocardiograma <input type="checkbox"/> Facturable	

CONDICIONES DEL CARGO			
Horario: _____	Salario: _____	Variable: _____	Comisiones: _____ Rodamiento: _____
Tipo de contrato: _____		Cuenta con personal a cargo: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Canal al que pertenece: _____		Ambiente de trabajo: _____	
Funciones básicas: _____			
Posibilidad de Ascenso dentro de la empresa: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cual: _____			
CONDICIONES FISICAS			
Estatura(cms): Min _____	Max _____	Talla camisa _____	Talla pantalón _____ Calzado _____ Otros: _____
Restricciones: <input type="checkbox"/> Gafas <input type="checkbox"/> Tatuajes <input type="checkbox"/> Brackets <input type="checkbox"/> Otros Especifique: _____			