

INFORME DE PASANTIA

OVIEDO ROJAS SIRLEY PAOLA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2016

Informe Pasantías Copservir Ltda. Sirley Paola Oviedo Rojas – 2015

**“DESARROLLO DE PROCESOS DE SELECCIÓN EN COPSERVIR SEDE
BUCARAMANGA MEDIANTE LA OPTIMIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS
AL ANÁLISIS DE LOS CANDIDATOS.”**

OVIEDO ROJAS SIRLEY PAOLA

SALAZAR BETANCUR LUZ MARCELA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
BUCARAMANGA
2016**

Informe Pasantías Copservir Ltda. Sirley Paola Oviedo Rojas – 2015

Tabla de Contenido

• Resumen	7
• Abstract	8
• Introducción	9
• Objetivos Generales y Específicos	10
• Contextualización de la institución	11
• Referente Conceptual	13
• Metodología	
✓ Muestra	20
✓ Instrumentos	21
✓ Procedimiento	22
✓ Plan de Trabajo	27
• Resultados	
✓ Procesos Mes de Julio	29
✓ Procesos Mes de Agosto	30

✓ Procesos Mes de Septiembre	31
✓ Procesos Mes de Octubre	32
✓ Procesos Mes de Noviembre	33
✓ Procesos Mes de Diciembre	34
✓ Procesos Totales	35
✓ Ingresos Por Cargos	36
• Discusión	37
• Conclusiones	38
• Sugerencias y Recomendaciones	39
• Referencias bibliográficas	40
• Anexos	41

Índice de Tablas

• Tabla de Actividades Mes de Julio	29
• Tabla de Actividades Mes de Agosto	30
• Tabla de Actividades Mes de Septiembre	31
• Tabla de Actividades Mes de Octubre	32
• Tabla de Actividades Mes de Noviembre	33
• Tabla de Actividades Mes de Diciembre	34
• Tabla de Actividades Procesos Totales	35
• Tabla de Ingresos Por Cargos	36

Índice de Graficas

• Grafica Actividades Mes de Julio	29
• Grafica Actividades Mes de Agosto	30
• Grafica Actividades Mes de Septiembre	31
• Grafica Actividades Mes de Octubre	32
• Grafica Actividades Mes de Noviembre	33
• Grafica Actividades Mes de Diciembre	34
• Grafica Actividades Procesos Totales	35
• Grafica Ingresos Por Cargos	36

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Desarrollo de procesos de selección en Copservir Sede Bucaramanga mediante la optimización de los elementos relacionados al análisis de los candidatos.

AUTOR(ES): SIRLEY PAOLA OVIEDO ROJAS.

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR.

RESUMEN

En la época de revolución industrial se formaron las llamadas empresas donde cada persona tenía la capacidad de decidir su profesión, bajo una serie de deberes y derechos establecidos por líderes y propietarios de las mismas. Estas empresas realizaban el ingreso del personal por medio de la evaluación de capacidades demostradas tangiblemente, en la actualidad se han generado estrategias más asertivas para realizar este proceso de selección de personal; la UNAC (2015) la define como un proceso que integra la vinculación, mantenimiento, remuneración y bienestar social, tomando como parte importante las competencias (Ernst & Young, 1998) entre las cuales se consideran base las Competencias Umbral o esencial y las Competencias Diferenciadoras. El desarrollo de este proyecto se realizó desde un enfoque cuantitativo con una investigación correlacional, la población abordada fue un grupo de con 606 Candidatos postulados a las diferentes de la Cooperativa durante 6 meses, con una edad entre los 18 y 50 años, de ambos géneros; Se hizo uso de elementos Virtuales, Pruebas Psicotecnicas, Formatos Físicos y virtuales, Cuadros de control, Formato entrevistas Analista de Selección, Formato entrevista Jefes Directos, Prorrogas de Contratos y Evaluaciones de periodos de prueba. Este proceso se realizó por medio de diferentes etapas, distribuida en Requisiciones y Publicaciones de las vacantes, Reclutamiento externo e Interno y reintegro, confirmación de información para cada cargo, Aplicación de pruebas, Confirmación de referencias, Exámenes de ingreso, visitas Domiciliarias y por último la contratación; evidenciando por estos medios una alta rotación en el cargo de mensajero; un alto número de ingresos de aprendices debido al cumplimiento de reglamento SENA, un ingresos continuo de cajeros por crecimiento de la cooperativa, recomendando de esta forma la posibilidad de realizar entrevista por parte de la pasante y una retroalimentación constante al Banco Virtual de Hojas de Vida.

**PALABRAS
CLAVES:**

Trabajo, Empresa, Selección, Hoja de Vida, Base de Datos.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Selection Process Development headquarters in Bucaramanga Copservir by optimizing the elements related to the analysis of candidates.

AUTHOR(S): SIRLEY PAOLA OVIEDO ROJAS.

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR.

ABSTRACT

At the time of industrial revolution they call companies where each person had the ability to decide their profession, under a series of rights and duties established by leaders and owners of these were formed. These companies made the income of staff through capacity assessment demonstrated tangibly currently have generated more assertive to make this process of recruitment strategies; UNAC (2015) defines it as a process that integrates the connection, maintenance, pay and social welfare, taking an important part skills (Ernst & Young, 1998) between which the threshold are considered basic skills or essential and differentiating competencies. The development of this project was carried out from a quantitative approach with a correlational research, addressed population was a group of 606 candidates running for the different Cooperative for 6 months, aged between 18 and 50 years, of both genders ; Using virtual elements Psicotecnias tests, physical and virtual formats, Control panels, interviews Analyst Format Selection Format Heads Direct interview, contract extensions and evaluations trial periods was made. This process was carried out through different stages, distributed Requisitions and Publications vacancies, external and internal recruitment and reentry, confirmation information for each position, application testing, confirmation of references, Entrance Exams, home visits and finally the hiring; showing by this means a high turnover in office messenger; a high number of admissions of learners due to compliance with regulations SENA, a continuous revenue growth ATMs by the cooperative, thus recommending the possibility of interviews by the intern and constant feedback to the Bank Virtual resumes.

KEYWORDS:

Labor, Business, Choice, Resume, Database.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto presenta el análisis del desarrollo de procesos de selección en la empresa Copservir sede Bucaramanga mediante la optimización de elementos relacionados al análisis de los candidatos.

La selección de personal es una parte importante de una empresa ya que por medio de esta se obtiene personal capacitado que establece, cumple, desarrolla y crea los productos que la compañía ofrece, logrando el establecimiento, crecimiento y reconocimiento de la misma.

Las características principales de este proceso son el reclutamiento, la confirmación de datos, los filtros de datos, las entrevistas, el Assesment center y la aplicación de pruebas psicotécnicas y específicas, dando como resultado la contratación de candidatos idóneos para los cargos establecidos, para desarrollar este proceso es necesario la implementación de algunos elementos ofimáticos tales como los bancos de hojas vida virtuales, los formatos de ingreso y la consolidaciones de cuadros de reclutamiento.

Para analizar este proceso fue indispensable tener en cuenta las requisiciones establecidas en la empresa, las hojas de vida ingresadas, las hojas de vida revisadas, los candidatos presentados a cada cargos, los candidatos evaluados, los ingresos, los ascensos, los reingreso y los colaboradores ratificados y no ratificados; con el fin de establecer la efectividad del proceso desarrollado.

Objetivos

El *Objetivo Principal* es “Apoyar el proceso de selección en Copservir sede Bucaramanga mediante la optimización e implementación de formatos utilizados en la selección de candidatos.”.

Objetivos Específicos son:

- Apoyar procesos de selección mediante filtro, aplicación de pruebas, confirmación de datos y solicitud de documentación de los candidatos.
- Determinar los cargos en los cuales se presenta mayor y menor afluencia de candidatos y la calidad de los mismos en Copservir sede Bucaramanga a partir de la creación de un banco de hojas de vida virtual, con el fin de optimizar la búsqueda y control de las personas en procesos de selección.
- Actualizar los formatos utilizados en el desarrollo del proceso de selección en Copservir sede Bucaramanga.
- Establecer mediante instrumentos ofimáticos para la gestión de candidatos dentro de los procesos de selección en Copservir sede Bucaramanga.

Contextualización de la Institución

Antes del año 1995 los trabajadores de Copservir venían practicando la cultura del ahorro con el ánimo de ayudarse a superar sus necesidades económicas y sociales, esperaban contar con un mecanismo que no sólo les permitiera la práctica del ahorro sino que además lograra con él un servicio crediticio, eficiente, continuo y progresivo. Luego de estudios, análisis y consultas se determinó, inspirados en los principios rectores de la economía solidaria, que la mejor opción era la creación de una cooperativa.

Toda esta idea y aspiración de los Trabajadores se concretó el 24 de Julio de 1995 con la celebración de la Asamblea General y la participación de 60 asociados que dio constitución a la Cooperativa.

La asociación de trabajadores que conforman Copservir, adquirió en 1996, un total de 320 droguerías de quienes eran sus patronos o empleadores y desde ese entonces ha establecido 413 nuevas farmacias con el producto de sus ingresos, no sin antes anotar que su actual patrimonio proviene de la consolidación de aportes mensuales realizados por espacio de 9 años que lleva constituida la Cooperativa.

En el año 1996 Copservir compro legalmente los establecimientos comerciales de Distribuidora de Drogas la Rebaja S.A. que durante 7 años fue investigada por la Fiscalía general de la nación que mediante sentencia del 21 de febrero de 1997, confirmada el 26 de mayo del mismo año concluyo que tales establecimientos no fueron adquiridos con dinero producto del tráfico de estupefacientes como tampoco de que se trataran de transacciones simuladas en donde los procesados de manera consciente y voluntaria aceptaran prestar sus nombres para ocultar a los verdaderos

propietarios y que ellos lo hicieran con el conocimiento claro y preciso de que se trataba de bienes adquiridos con el producto del narcotráfico.

La adquisición de las farmacias por parte de los trabajadores estuvo fundamentada en tres grandes circunstancias:

A) Encontrarse los patronos abocados a una inminente liquidación por el bloqueo comercial decretado por el departamento del tesoro de los Estados Unidos.

B) Constituirse los trabajadores, en dueños del más considerable pasivo laboral conformado por salarios, cesantías e indemnizaciones respecto de cerca de 4.300 trabajadores con antigüedades que promediaban los diez años de servicio.

C) Ser los trabajadores dueños del conocimiento respecto de la operación de una actividad que hoy convierte a Copservir en la segunda Cooperativa que más trabajo genera en Colombia y la primera en el campo de la distribución.

Hoy Copservir Ltda. cuenta con 792 Puntos de Venta a nivel nacional, ocupa el puesto No. 75 en ingresos. Tenemos presencia en 27 Departamentos y en 169 ciudades del País. Generamos 5.164 empleos directos que benefician a más 22.200 personas entre cónyuges, hijos, padres y demás personas a cargo.

Referente Conceptual

Durante décadas se ha hablado del trabajo, la Real academia española lo define como un esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza en contraposición a capital, por el contrario la ONU (2015) lo define como el medio por el que cualquier ser humano puede satisfacer sus necesidades básicas y afirmar su identidad; aunque dichas afirmaciones en cualquier ámbito se consideran valederas, es importante establecer la historia de dicha palabra o acción.

Aunque la palabra trabajo se estableció en la edad moderna, esta acción se generó desde la prehistoria y el pre hispanismo, donde los hombres se unían para realizar diferentes acciones como lo eran la caza, la recolección, la pesca, el cultivo y el criadero de animales, en la edad antigua, los reyes o personas ricas, suplían sus necesidades básicas con el esfuerzo de los “esclavos” (personas de color negro o de bajos recursos) los cuales eran comprados y no tenían un recompensa mayor que el alimento y la vivienda; en la edad media aunque todavía se escuchaba acerca de los esclavos o sirvientes, se dio inicio a la congregación de diferentes personas en una misma profesión para establecer las funciones y recompensas de cada una; la revolución industrial fue la que inicio y estableció la llamada clase obrera donde las personas escogían su profesión, trabajaban por esta y recibían una remuneración por la labor realizada (Álvarez, 2007)

Desde ese entonces se ha venido aumentando cada vez más los tipos de profesiones, los trabajadores que las realizan y las remuneraciones establecidas, dando a los hombres anteriormente denominados “esclavos” una forma de trabajo voluntaria y con beneficios óptimos, la cual logro paralelamente denominarlos “Trabajadores” y establecer la era industrial, donde las personas se congregan con el fin de generar nuevas forma de trabajo, mejores condiciones laborales, nuevas

profesiones y remuneraciones satisfactorias.

Estas congregaciones de trabajadores han formado las llamadas empresas, las cuales Thompson (2006) las define como:

“Organizaciones sociales que realizan un conjunto de actividades y utilizan una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.”

Aunque encontramos diferentes tipos y clasificaciones de empresas Baena (2010) considera tres aspectos importantes y básicos en ellas; como lo son: El capital físico (terrenos, inmuebles, maquinaria, equipos informáticos, mobiliario, etc), El capital humano (Dueños o propietarios de la empresa, directivos y empleados), los elementos intangibles (Capital intelectual, activos intangibles) y el capital financiero (Baena, 2010).

En el proceso de optimizar la compañía, el componente humano es parte esencial; ya que por medio de ello se logra el producto, la innovación y las ganancias del mismo. Por consiguiente los directivos deben tener en cuenta los siguientes aspectos: una misión (el qué son), una visión (el que quieren), una estrategia, un diseño, una cultura (como lograrlo), un proceso (que hacer) y unos objetivos organizacionales establecidos (a donde llegar); que unidos forman con estos componentes la Gestión del Talento Humano (Chiavenato, 2002).

En dicha gestión del talento humano se encuentra la selección de personal, que es definida por la Universidad Nacional de Colombia (2015) como un proceso que integra la vinculación, mantenimiento, remuneración y bienestar social del factor humano; que tienen como principal objetivo generar en la compañía personal con desempeño y producción óptimo para la compañía.

La selección se basa de igual forma en el análisis de las conductas observables y evaluables llamadas competencias, las cuales se dividen en dos grandes campos: Las Competencias Umbral o esencial, que son las necesarias para lograr una actuación media o mínimamente adecuada, en esta competencia la compañía debe apoyar a los empleados por medio de la capacitación logrando óptimos resultados en la base principal; Las Competencias Diferenciadoras, son las que distinguen a un trabajador, estas diferencias son las que establecen el lugar que el empleado debe ocupar en la empresa. (Ernst & Young, 1998)

Estas dos competencias bases son indispensables a la hora de seleccionar personal, por dicho motivo muchas compañías establecen las competencias bases y las competencias necesarias por cargos a ocupar. En el proceso es importante tener en cuenta tres aspectos, “Primero es preciso emplear instrumentos evaluativos para identificar competencias específicas; Segundo que tales instrumentos tienen como objetivo permitir una toma de decisión sobre la adecuación de los candidatos al puesto, y Tercero que se requiere un profesional capacitado en la utilización de tales instrumentos (Salgado, Moscoso y Lado, 2005; Citado por Salgado, SF)

Estos elementos contribuyen a la selección por competencias, la cual Salgado, (SF) define como un proceso de toma de decisión sobre el ajuste de los candidatos a los puestos ofertados, en el cual se tienen en cuenta las diferentes dimensiones de la persona en una compañía, este proceso se considera exitoso cuando un empleado

tienen una larga duración dentro de la compañía acompañado de resultados de rendimiento óptimo en sus labores; de igual forma la compañía tiene la responsabilidad de desarrollar las competencias establecidas y necesarias para pertenecer y lograr el éxito de la empresa (Castaño, López & Prieto, 2011) .

Para alcanzar un óptimo rendimiento en los procesos de selección, la Cooperativa Copservir establece un conducto para esta, el cual se inicia con la solicitud de personal para una labor determinada, ya sea de parte de los administrativos (aumentos de planta) o de los directores (reemplazo de personal y ascensos) luego se realiza una búsqueda de hojas de vida en diferentes campos, tales como: medios virtuales (Bases de datos, páginas de empleos, etc.) Medios de comunicación, (Radio, Panfletos, periódicos, etc.), y Medios Físicos (Hojas de vida que ingresan al área de selección, Bases de datos, etc.); de las Hojas de Vida obtenidas se realiza un filtro, donde se tienen en cuenta, características demográficas, experiencia, perfil, estudios realizados y demás.

Luego se realiza una evaluación a través de diferentes elementos tales como: Pruebas psicotécnicas (Eros, Kompe Disc y Antes) las cuales miden las competencias, características, rectitud laboral y rasgos de personalidad de los candidatos, estas pruebas se aplican de manera virtual, logrando en los candidatos una mayor flexibilidad y comodidad a las hora de presentarlas; Pruebas específicas sobre el campo en que se requiere el personal, que miden el conocimiento y desempeño del candidato en el campo que se va a desempeñar y por ultimo las Pruebas situacionales que se realizan por medio de juegos de roles en ellas cual se observan las respuestas que el candidato proporciona ante ciertas situaciones hipotéticas que se lleguen a presentar en su labor , continuo a este proceso se realiza una entrevista de forma semi – estructurada por parte del analista de selección, la cual le permite a este conocer datos básicos e indagar con libertad aspectos que se deseen dependiendo de

las características necesarias para el cargo a cumplir por el candidato.

A los candidatos preseleccionados se les realiza una entrevista adicional por parte de los jefes directos o directores de zona, los cuales califican a la persona y establecen según sus conocimientos previos en el cargo, cual es el candidato más adecuado o apto para cumplir con los requerimientos bases; una vez se lleva a cabo el proceso se pretende que el resultado sea un candidato optimo, con un perfil acorde, con buena disposición de trabajo y permanencia en la compañía con un gran sentido de pertenencia por su labor.

En medio de este proceso uno de los puntos claves es la búsqueda de hojas de vida, que como se mencionó anteriormente se realiza por diferentes elementos. Uno de estos es la base de datos.

Una base de datos se define según Senn (1996) como un: “Conjunto de datos no redundantes, almacenados en un soporte informático, organizado de forma independiente de su utilización y accesible simultáneamente por distintos usuarios y aplicaciones. La diferencia de una Base de Datos respecto a otro sistema de almacenamiento de datos es que estos se almacenan de forma que cumplan con tres requisitos básicos: no redundancia, independencia y concurrencia”.

En la cámara de comercio de Dosquebradas, Pereira; se implementó una base de datos virtual para el almacenamiento de hojas de vida y contratos de los funcionarios donde se evidencio que aunque la base de datos física es importante, con el tiempo se va des-actualizando y debido al almacenamiento, los datos se van perdiendo; de igual forma la base de datos virtual demostró mayor rapidez y acceso a las hojas de vida que se necesitaban (Sandarriaga, 2009).

Las hojas de vida físicas se consideran según Damarius Page (2015, citado por Briceño, 2015), como todos los curriculums entregados de manera personal, por correo postal o enviadas por fax, por consiguiente las hojas de vida virtuales son todas las recibidas por correo electrónico, ya sea como archivo adjunto o digitadas directamente, las subidas a los bancos de hojas de vida virtuales o las archivadas en una versión en línea.

Empresas tales como Banco de la República, Bancolombia, La Universidad de Cundinamarca, el Dane, La Corporación Autónoma Regional del Ministerio de Trabajo entre otras, cuentan con una plataforma virtual donde los candidatos tienen la posibilidad de acceder y empezar a participar en las vacantes, por medio de la creación de su hoja de vida en la misma.

En otras empresas donde no cuentan con este banco virtual se realiza un proceso de reclutamiento por medio de plataformas de empleo tales como www.computrabajo.com, www.eempleo.com, www.tuiempleo.com, www.jobijoba.com, www.marketyu.com, www.jobandtalent.com, entre otras, acompañando este proceso con un banco físico de hojas de vida.

De dichas bases se obtiene información importante, por consiguiente las empresas deben contar con cierto grado de seguridad, ya que en muchas ocasiones no se hace un uso adecuado de los mismos; en algunas empresas prefieren tener dichos datos de forma privada y autorizando a una sola persona para tener acceso a estas, con el fin de tener un mayor control y detenimiento en el acceso y la información que se manejan.

De igual forma empresas tales como careerBuilder en compañía de EMSI

(2014) se han dado a la tarea de investigar las profesiones más solicitadas entre los años 2013 y 2014 donde tuvieron en cuenta la solicitud de más de 700 empleos, de los cuales se obtuvo un ranking de los 10 empleos con más demanda en el mundo laboral.

CAPÍTULO II

METODOLOGIA

Muestra

El proceso de selección en la Cooperativa Multiactiva Copservir Ltda. se realizó con 606 Candidatos postulados a las diferentes vacantes que se presentaron en la Cooperativa durante 6 meses. Dichos candidatos se encontraban categorizados de la siguiente manera:

Candidatos Puntos de Venta.

- Aprendices: Sena (Técnicos en Operaciones de Caja, Técnicos Regencia de farmacia), Corposalud (Regentes de farmacia)
- Mensajeros servicio a Domicilio
- Cajeros
- Dependientes (Vendedores)
- Sub. Administradores
- Administradores

Área Administrativa

- Aprendices
 - ✓ Sena (Técnicos en Asistencia Administrativa, Técnicos en Archivo, Técnicos o tecnólogos en Contabilidad, Técnicos o Tecnólogos en logística y Técnicos o Tecnólogos en sistemas, Técnicos o Tecnólogos en salud ocupacional)
 - ✓ Multitech o Multicomputo (Técnicos en Asistencia Administrativa, Técnicos o tecnólogos en Contabilidad, Técnicos o Tecnólogos en sistemas).
 - ✓ Universidad Pontificia Bolivariana (Pasantes de Psicología y Administración de Empresas)

- ✓ Universidad Autónoma de Bucaramanga (Pasantes de Administración de empresas y tecnólogos en logística)
- ✓ Universidad Cooperativo de Colombia (Pasantes de Psicología)
- Auxiliares Operativos (Aux. de Bodega)
- Administrativos

Instrumentos

Se contó con el uso de diferentes elementos, los cuales se clasifican en:

- Virtuales
 - ✓ Intranet
 - ✓ Eempleo.com
 - ✓ Psigma Online
 - ✓ Correo Electrónico
 - ✓ Páginas de Consulta de Datos (Simit, Ruaf, Policia y Procuraduria)
 - ✓ Caprendizaje
- Pruebas Psicotécnicas
 - ✓ Antes
 - ✓ Eros Plus
 - ✓ Kompe Disc
 - ✓ PMA
 - ✓ Pruebas Situacionales
 - ✓ Pruebas Especificas
- Formatos Físicos y virtuales
 - ✓ Cuadro Control de Candidatos (Agradecimientos, Banco de hojas de vida y Control de candidatos en procesos)
 - ✓ Control de pruebas (Pruebas enviadas)

- ✓ Cuadro de Información Visitas Domiciliarias
- ✓ Formato entrevistas Analista de Selección
- ✓ Formato entrevista Jefes Directos
- ✓ Prorrogas de Contratos
- ✓ Evaluaciones de periodos de prueba

Procedimiento

Etapa 1

Requisición: Se realiza de acuerdo a la necesidad de los puntos de venta, los cuales estas supervisados por una dirección de zona que realiza la respectiva solicitud, a continuación de esto los gerentes administrativos del área de nómina, recurso humano y financiero emiten una aprobación a la solicitud expuesta.

Publicación de la vacante: una vez aprobada la requisición se publica la vacante por diferentes medios como lo son: la página de empleo Eempleo.com, los puntos de venta y en algunas ocasiones por medio de cuñas radiales.

Etapa 2.

Reclutamiento: Este se presenta de dos maneras:

- Externo: Esta convocatoria se crea para cargos tales como mensajero servicio a domicilio, auxiliares operativos, cajeros, aprendices y en algunos casos dependientes; se realiza por medio de la publicación virtual, donde los candidatos deberán aplicar a la vacante, una búsqueda de hojas de vida en el banco físico que se obtiene de los candidatos que se dirigen a la sede o a los puntos de venta y entregan su hojas de vida y por ultimo las personas recomendadas por empleados de la cooperativa que asisten al área de selección con el fin de entregarla personalmente, de esto se obtienen diariamente candidatos a evaluar para la vacante.

Está vacante dura en publicación el tiempo necesario para establecer una terna óptima (preseleccionados) para enviar a entrevistas con los Jefes Directos.

- **Interna:** Esta convocatoria se crea para cargos tales como dependientes, Sub. Administradores y Administradores de punto de venta; se realiza por medio de una publicación interna en la página del empleo y una publicación vía correo electrónico donde se establece el cargo, el punto de venta, la descripción del cargo, la asignación salarial y el tiempo límite para aplicar a esta (Ocho Días Calendario). Pasado este tiempo se hace el cierre de la oferta en la plataforma virtual.
- **Reingresos:** para los candidatos que ya hayan laborado en la cooperativa y deseen volver a ingresar se debe solicitar una evaluación de su historial en Copservir, el cual se realiza por medio de la historia de hoja de vida, donde se solicitan datos como llamados de atención, ascensos y conceptos de jefes, se procede a continuación a enviar dicha historia a la sede de Bogotá donde se realiza un estudio de reingreso.

Etapas 3

Confirmación de información: desde el momento en que se recibe la hoja de vida como candidato se realiza la verificación de ciertos requisitos elementales para la vacante. Cada cargo tiene establecidos diferentes requisitos, divididos de la siguiente manera:

- **Mensajeros Servicio a Domicilio:** Las candidatos deberán estar al día con las direcciones de tránsito a nivel nacional, contar con la realización de estudios tales como bachillerato y tener los documentos que certifiquen el mismo, poseer una motocicleta en buen estado con la respectiva tarjeta de propiedad (a nombre del candidato), la revisión tecnomecánica al día y el seguro

obligatorio vigente, no contar con seguros adicionales para el vehículo y mostrar su capacidad de conducción por medio de la licencia.

- Dependientes, Subadministradores y administradores: Los candidatos deberán presentar los cursos reglamentarios en la cooperativa para realizar el ascenso (curso de Inyectología y de vendedor), paralelo a esto deberán presentar certificados que establezcan la aplicación de las vacunas (Hepatitis y Tétano) y para los subadministradores y administradores deberán contar con los documentos que certifiquen sus estudios en regencia de farmacia.
- Candidatos Hombre: Sin excepción alguna deberán presentar la libreta militar, en caso de no tenerla deberán certificar el trámite de la misma.
- Personal en general: No deben tener familiaridad con ningún colaborador de la cooperativa, hasta un cuarto grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad o parentesco civil, salvo para los casos de aprendices; se realizara una contratación de este tipo con la debida autorización de los directivos.

Etapa 4.

Aplicación de pruebas: en todos los procesos de selección se realiza la aplicación de pruebas psicotécnicas las cuales tienen como finalidad evaluar las competencias de los candidatos y por ende demostrar la idoneidad para el cargo a asignar. Las pruebas se aplican de manera virtual y física categorizadas en pruebas psicotécnicas y técnicas respectivamente.

- Pruebas Psicotécnicas: Estas se establecen por los directivos de Recursos Humanos en compañía y colaboración de los analistas de selección; dichas pruebas de manera holística son:
 - ✓ Pruebas de personalidad
 - ✓ Pruebas de habilidades mentales
 - ✓ Pruebas de conocimiento
 - ✓ Pruebas de inteligencia

- **Pruebas Técnicas:** Estas están realizadas por los Directivos, los cuales establecen los conocimientos de los cargos, las necesidades básicas en los diferentes ámbitos y los aspectos más relevantes del mismo. Dicha prueba se aplica de manera física el día de citación a la entrevista con el analista de selección.

Por medio de esta etapa se filtran algunos candidatos, descartando los que no cumplan con el perfil y las características necesarias para la vacante.

Assesment Center: Cada una de las vacantes cuentan con una prueba situacional específica para el cargo al que aplican, por medio de la cual permite simular parcialmente una situación de su labor diaria, con el fin de que los candidatos pongan en acción las competencias que poseen, evaluando así las necesarias para el cargo. Por cuestiones de tiempo en la aplicación de algunas pruebas se solicita a los candidatos que redacten las soluciones a los problemas presentados.

Entrevistas: Las primera entrevista está a cargo del analista de selección, el cual de manera individual y por medio de una entrevista semi – estructurada, evaluara áreas a nivel personal, comercial, laboral y profesional; la segunda entrevista en las vacantes administrativas las realizaran los Jefes directos y en las vacantes de puntos de venta las realizaran los Directores de Zona, para el caso de ascensos y reingresos los candidatos contarán con una tercera entrevista que será realizada por el Gerente Operativo.

Una vez realizada esta etapa se procede a establecer el candidato óptimo para la vacante establecida.

Etapas 5

Confirmación de referencias: Todos los candidatos Seleccionados se les deberá realizar la confirmación de referencias laborales en una cantidad mínima de dos referencias confirmadas, en caso de no tener experiencia laboral se confirmaran referencias personales (no familiares) con un mínimo de confirmación de dos referencias.

Exámenes de ingreso: Todos los candidatos Seleccionados deberán practicarse un examen médico de laboratorio requerido por la cooperativa, en el cual se obtendrán los resultados necesarios y se archivarán en un folder de historia clínica ocupacional; para los cargos de auxiliares operativos y/o aprendices operativos se les practicara un examen médico ocupacional el cual de igual manera se archivara en la historia clínica ocupacional.

Visita Domiciliaria: Un profesional externo a la cooperativa realizara una visita al lugar de residencia del candidato, donde indagara aspectos de la composición familiar, ingresos y egresos económicos, riesgos psicosociales, proyectos y características del candidato y su familia.

Etapas 6

Contratación: Después de la selección definitiva del candidato se procederá a solicitar los documentos de ingreso reglamentarios para la contratación, con un tiempo límite de 3 días hábiles para la entrega de los mismos. Procediendo a sí mismo a archivar los documentos y los formatos del proceso en las carpetas correspondientes para candidatos, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: Amarilla para los aprendices y Verdes para el resto del personal a ingresar. Entregando el proceso completo al personal del área de Nomina el cual se encarga del ingreso legal a la cooperativa.

Plan De Trabajo

Programa a desarrollar:

- Se apoyaran los procesos de selección mediante el filtro de candidatos, aplicación de pruebas, citación a entrevistas, solicitud de documentación y confirmación de datos de las personas que se presenten durante el transcurso de la pasantía.
- Mediante la base de datos física existente en las instalaciones de Copservir se establecerá una base de datos virtual, dando como uso el filtro y selección de candidatos, con mayor efectividad y rapidez, este proceso se realizara por medio de la revisión de las hojas de vida.
- Tomando como referencias los formatos físicos de ingreso, entrevistas, y pruebas físicas existentes en Copservir se establecerán formatos virtuales de los mismos, usando elementos virtuales tales como computador e Internet.
- Se establecerán tablas que permitan un mayor control de los candidatos que presentan proceso de selección, las cuales incluirán los factores y/o requisitos para llevar a cabo la selección de un candidato en la compañía.

Evaluación de impacto

- Evaluación e informe con el analista de selección sobre los procesos realizados, la aprobación de los periodos de prueba de los candidatos seleccionados y la entrega de: bases de datos virtuales, formatos de ingreso y pruebas físicas en formato virtual y tablas de control actualizadas a la fecha.

Cronograma de actividades

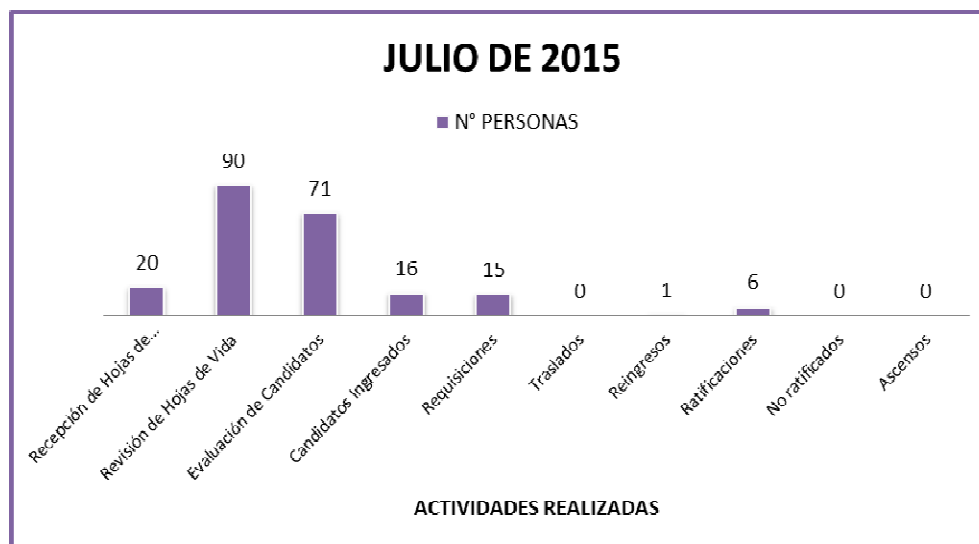
ACTIVIDAD	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6
Estructuración del banco virtual	x	x				
Revisión y Clasificación del banco Físico de Hojas de vida por cargos.	x	x	x	x		
Clasificación de hojas de vida aptas o no aptas a los cargos	x	x	x	x		
Creación de: Banco virtual de Hojas de Vida y formatos de Ingreso y pruebas específicas en formato digital.	x	x	x	x		
Identificación de los cargos donde más mayo frecuencia de hojas de vida se obtienen					x	x
Apoyo en procesos de selección	x	x	x	x	x	x
Actualización de elementos ofimáticos	x	x	x	x	x	x

RESULTADOS

Procesos del mes de Julio

En el mes de Julio se recibieron 20 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, realizó la revisión de 90 hojas de vida, de las cuales se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 71 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 16 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 15 requisiciones, se realizó un reingreso, no se realizaron ascensos ni traslados y hubo 6 ratificaciones.

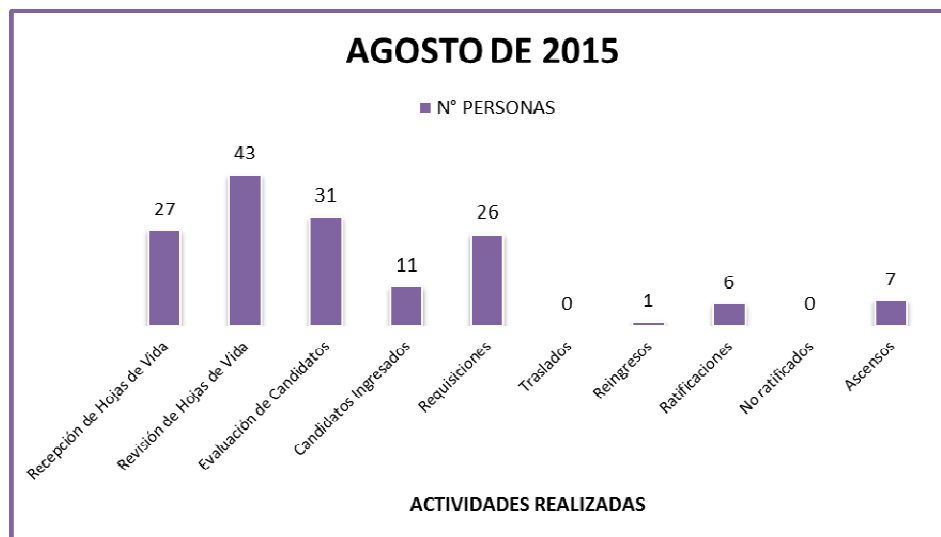
DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
JULIO DE 2015	
ACTIVIDAD	N° PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	20
Revisión de Hojas de Vida	90
Evaluación de Candidatos	71
Candidatos Ingresados	16
Requisiciones	15
Traslados	0
Reingresos	1
Ratificaciones	6
No ratificados	0
Ascensos	0



Procesos del mes de Agosto

En el mes de Agosto se recibieron 27 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, se realizó la revisión de 43 hojas de vida, de las cuales se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 31 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 11 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 26 requisiciones, de igual manera se realizó un reingreso, siete ascensos, no hubo traslados y se generaron 6 ratificaciones

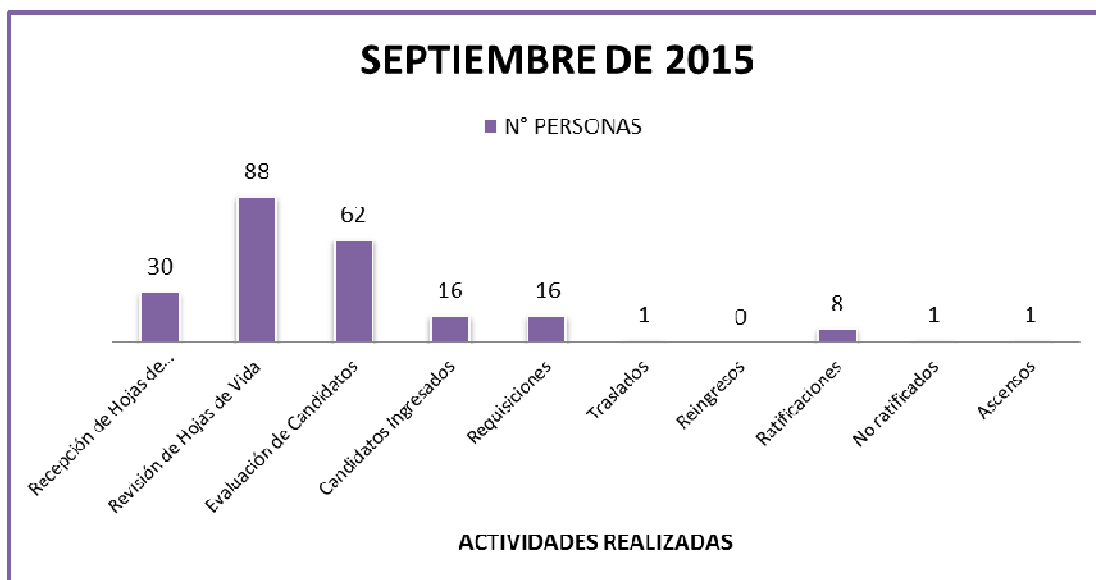
DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
AGOSTO DE 2015	
ACTIVIDAD	N° PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	27
Revisión de Hojas de Vida	43
Evaluación de Candidatos	31
Candidatos Ingresados	11
Requisiciones	26
Traslados	0
Reingresos	1
Ratificaciones	6
No ratificados	0
Ascensos	7



Procesos del mes de Septiembre

En el mes de Septiembre se recibieron 30 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, realizó la revisión de 88 hojas de vida, se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 62 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 16 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 16 requisiciones, no se realizaron reingresos, se realizó un ascensos, un traslados, seis ratificaciones y una persona no ratificada

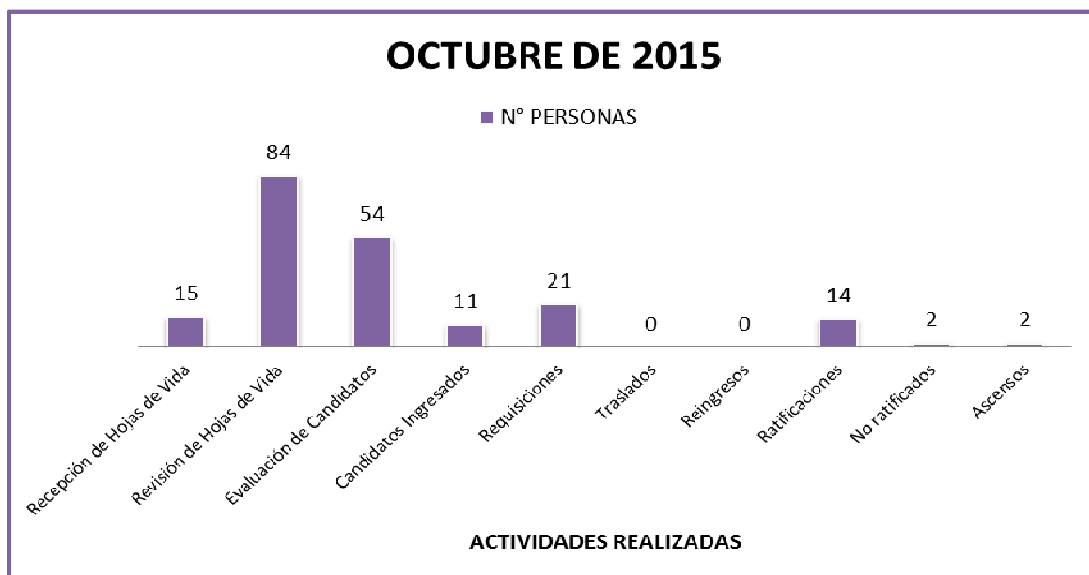
DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
SEPTIEMBRE DE 2015	
ACTIVIDAD	N° PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	30
Revisión de Hojas de Vida	88
Evaluación de Candidatos	62
Candidatos Ingresados	16
Requisiciones	16
Traslados	1
Reingresos	0
Ratificaciones	8
No ratificados	1
Ascensos	1



Procesos del mes de Octubre

En el mes de Octubre se recibieron 15 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, realizó la revisión de 84 hojas de vida, de las cuales se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 54 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 11 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 21 requisiciones, se realizaron dos ascensos y no hubo traslados ni reingresos.

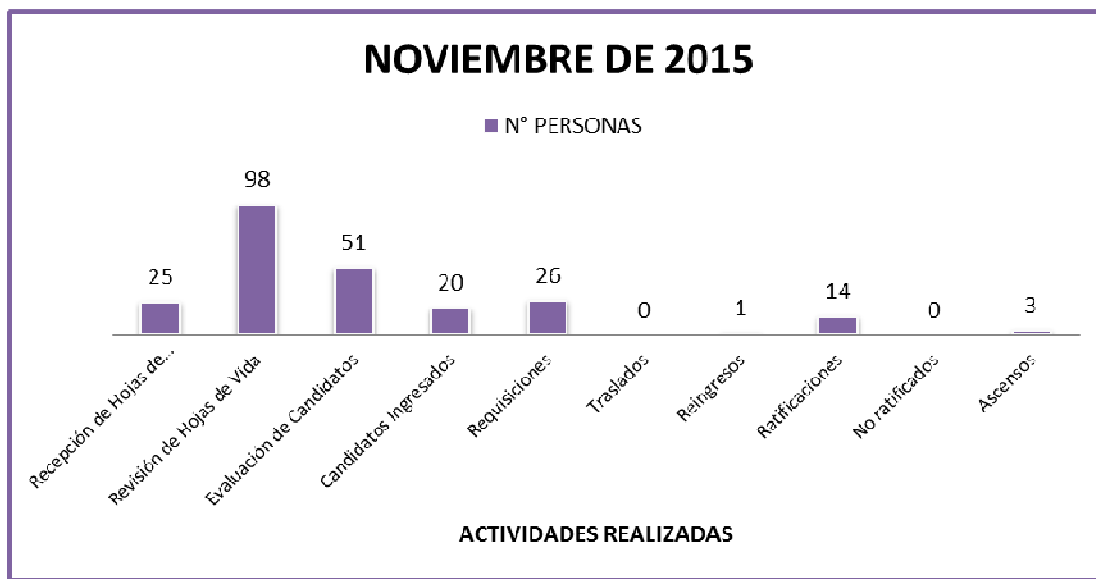
DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
OCTUBRE DE 2015	
ACTIVIDAD	Nº PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	15
Revisión de Hojas de Vida	84
Evaluación de Candidatos	54
Candidatos Ingresados	11
Requisiciones	21
Traslados	0
Reingresos	0
Ratificaciones	14
No ratificados	2
Ascensos	2



Procesos del mes de Noviembre

En el mes de Noviembre se recibieron 25 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, realizó la revisión de 98 hojas de vida, de las cuales se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 51 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 20 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 26 requisiciones, se realizó un reintegro, tres ascensos y 14 ratificaciones, no hubo traslados.

DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
NOVIEMBRE DE 2015	
ACTIVIDAD	N° PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	25
Revisión de Hojas de Vida	98
Evaluación de Candidatos	51
Candidatos Ingresados	20
Requisiciones	26
Traslados	0
Reingresos	1
Ratificaciones	14
No ratificados	0
Ascensos	3

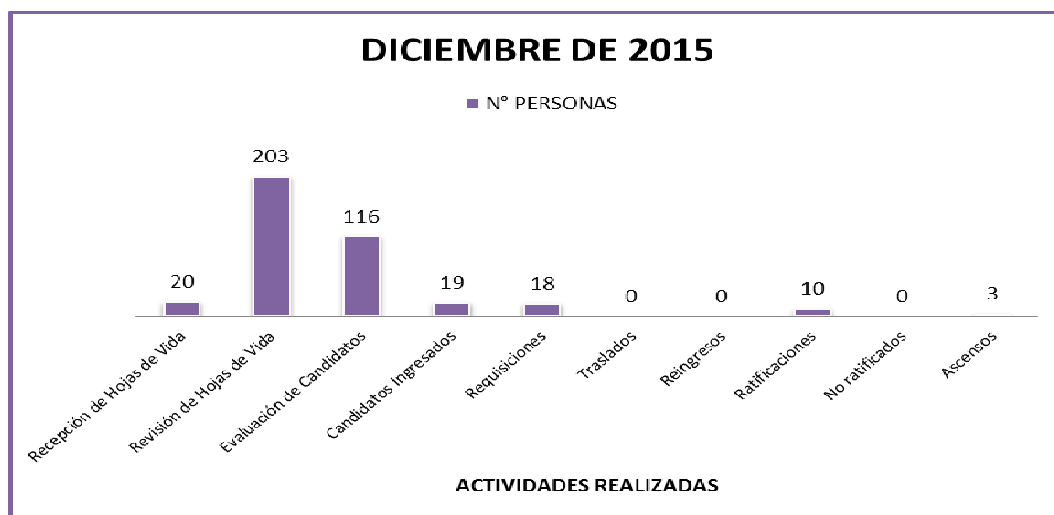


Informe Pasantías Copservir Ltda. Sirley Paola Oviedo Rojas – 2015

Procesos del mes de Diciembre

En el mes de Diciembre se recibieron 20 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, realizó la revisión de 203 hojas de vida, de las cuales se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 116 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 19 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 18 requisiciones, se realizaron tres ascensos y 10 ratificaciones, no hubieron traslados ni reingresos.

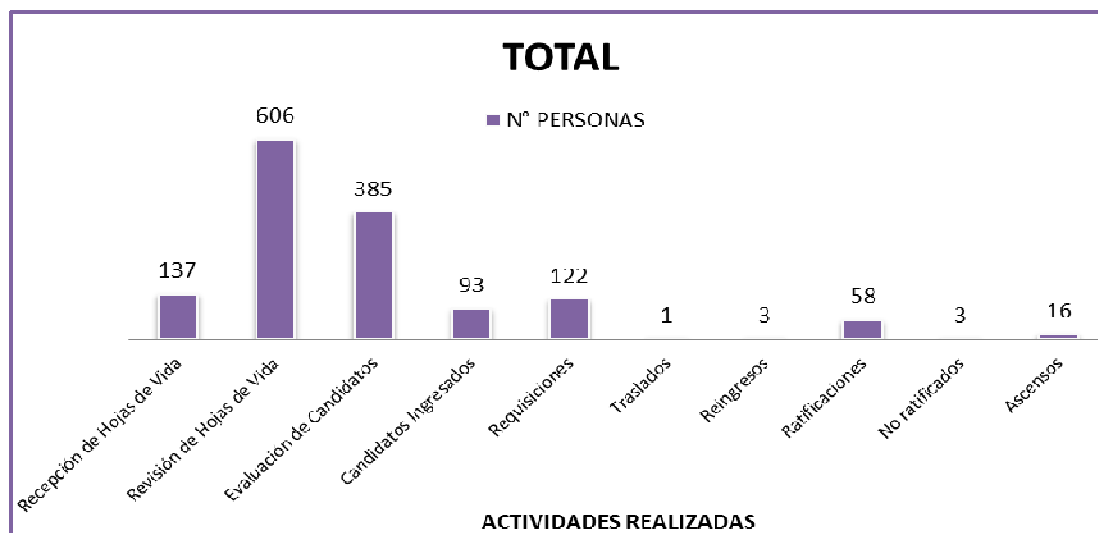
DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
DICIEMBRE DE 2015	
ACTIVIDAD	Nº PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	20
Revisión de Hojas de Vida	203
Evaluación de Candidatos	116
Candidatos Ingresados	19
Requisiciones	18
Traslados	0
Reingresos	0
Ratificaciones	10
No ratificados	0
Ascensos	3



Procesos Totales

Durante el proceso realizado se recibieron un total de 137 hojas de vida las cuales se establecieron en el banco virtual de hojas de vida, se realizó la revisión de 606 hojas de vida, de las cuales se evaluaron por medio de pruebas psicotécnicas 385 Candidatos, de estos quedaron seleccionados 93 los cuales realizaron el respectivo proceso de ingreso, paralelo a este se recibieron por parte de los directores de zona y jefes administrativos 122 requisiciones, se realizaron 16 ascensos, 1 traslado, 3 reingresos, 58 ratificaciones y 3 colaboradores no ratificados.

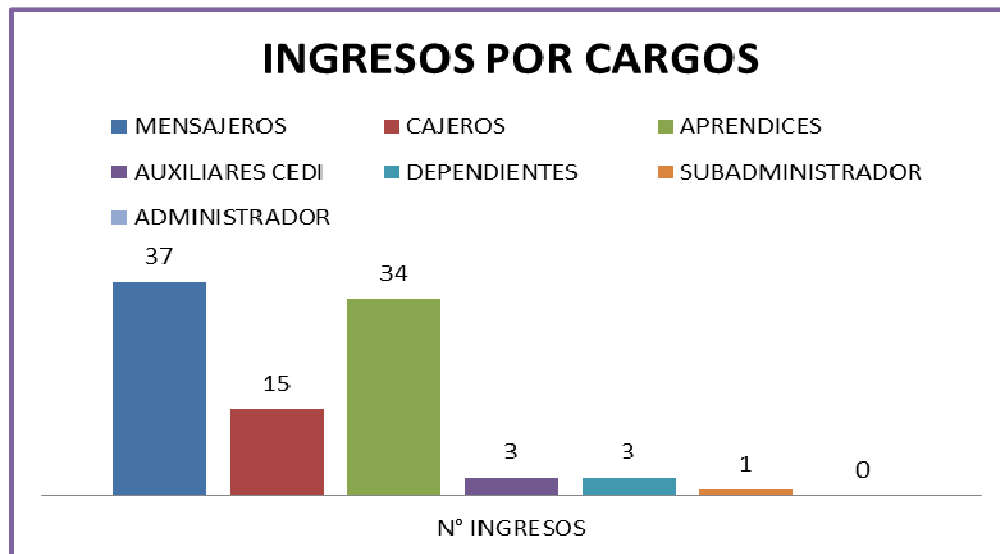
DATOS DE PROCESOS DE SELECCIÓN	
TOTAL	
ACTIVIDAD	N° PERSONAS
Recepción de Hojas de Vida	137
Revisión de Hojas de Vida	606
Evaluación de Candidatos	385
Candidatos Ingresados	93
Requisiciones	122
Traslados	1
Reingresos	3
Ratificaciones	58
No ratificados	3
Ascensos	16



Ingresos por Cargos

En total se generaron 37 ingresos en el cargo de Mensajeros Servicio a Domicilio, 15 ingresos al cargo de Cajero, 34 ingresos al cargo de Aprendices, tres ingresos al cargo de Auxiliares CEDI, tres ingresos al cargo de Dependiente, un ingreso al cargo de Subadministrador y no se realizaron ingresos al cargo de Administrador.

INGRESOS POR CARGOS	
CARGOS	N° INGRESOS
MENSAJEROS	37
CAJEROS	15
APRENDICES	34
AUXILIARES CEDI	3
DEPENDIENTES	3
SUBADMINISTRADOR	1
ADMINISTRADOR	0
TOTAL	93



Discusión

En la selección de personal es indispensable el análisis de las conductas observables y evaluables las cuales se denominan competencias (Ernst & Young, 1998), estas se dividen en dos: Las Competencias Diferenciadoras: las cuales son elementales a la hora de seleccionar y mantener el personal activo, ya que establecen el lugar que el empleado debe ocupar; para Copservir esta competencia se hace efectiva y evaluable, cuando se realiza un proceso de ingreso por medio de la aplicación de las pruebas psicotécnicas, Assessment center, pruebas específicas y entrevistas, a través de las cuales se establece en cada cargo un personal con óptimo. Con respecto a Las Competencias Umbral o esencial, que son las que logran una adecuada actuación de los empleados, Copservir mantiene un proceso de capacitación constante de su personal activo, el cual inicia al momento del ingreso y se mantiene durante su permanencia en la compañía.

Copservir cuenta con un filtro óptimo en el proceso de selección, el cual mide cada aspecto (laboral, personal y familiar) de manera profunda, logrando así destacar a los candidatos que cuenten con las características necesarias e indispensables para hacer parte de la Cooperativa, de igual forma cabe destacar que los candidatos que inician proceso selección en su mayoría son personas con conocimientos previos de la cooperativa, ya sea por parte de los empleados de la misma, quienes cuentan con la oportunidad de recomendar personal para el ingreso y que en el momento que se activa una vacante son los primeros a considerarse para el cargo.

En segunda estancia, es llamativo para el personal que ingresa a Copservir la posibilidad de desarrollarse íntegramente y crecer dentro de la cooperativa, por medio de capacitaciones virtuales, convenios con el Sena y subsidios en diferentes ámbitos,

haciendo de sus empleados, personal estable, competente, en constante actualización y sobre todo con sentido de pertenencia en cada una de las labores desempeñadas.

Conclusiones

- En el trabajo realizado que se encontró que hay una alta rotación en el cargo de mensajero, esto se debe en su mayoría al estilo de vida de las personas, ya que en algunas situaciones cuentan con opciones laborales que les generan menos tiempo de trabajo y mayor ganancia, y en otros casos esperan más ganancias y menos esfuerzos.
- Con respecto a los aprendices, se evidencia un alto número de ingresos, pero estos se deben a la cuota establecida por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en la cual la empresa debe generar un contrato de aprendizaje con una duración de 6 meses a un estudiante que demuestre su estado estudiantil activo en el mismo centro o cualquier centro que demuestre convenio con este, una vez cumplido el contrato se debe generar uno nuevo a un candidato que cumpla con los requisitos.
- Los cajeros general un nivel de ingresos continuo debido al crecimiento de la cooperativa, evidenciado en los altos ingresos, cambios de formato de los puntos de venta (Tradicional – Plus) y nuevos puntos de venta establecidos, generando así estas nuevas vacantes, sin embargo estas vacantes se generan de igual forma por los ascensos a personal que se capacita.
- En el centro de distribución (CEDI), se genera muy poca rotación debido a los beneficios personales, económicos y laborales que se dan para ingresar a esta área y en referencia a los 3 ingresos, se generaron por ascensos y personal adicional por temporada.

- Durante la realización de Banco de Hojas de Vida, se evidencio que no se encontraba organizado, ni actualizado, generando así una búsqueda de candidatos lenta y con poca efectividad. Después de la creación del banco virtual y la actualización del banco físico se logró establecer las hojas de vida recibidas durante el año en curso y los cargos a aplicar por los candidatos.
- Se logró establecer virtuales todos los formatos de proceso de selección e ingreso de personal a la cooperativa, se recomienda seguir manteniendo actualizados estos formatos, ya que a la hora de ser solicitados en otra ciudad, se pueden enviar con mayor rapidez.

Recomendaciones y Sugerencias

- Se recomienda seguir retroalimentando el Banco Virtual ya que al momento de realizar una búsqueda se va a generar de manera más rápida y con mayor efectividad.
- Se sugiere reevaluar la posibilidad de realización de entrevista por parte de la pasante, dando inicio con cargos de menor exigencia; abriendo la posibilidad de retroalimentación y aprendizaje para la vida profesional.

Referencias

Álvarez, J (2007) El trabajo a través de la historia. Número 9. La concepción del trabajo, cuaderno de materiales.

Baena, E.(2010). *4. Los componentes de la empresa*. Aprendeconomía. Recuperado de <https://aprendeconomia.wordpress.com/2010/11/11/4-los-componentes-de-la-empresa/>

Briceño (2015) Citando a Damarious Page, 2015. ¿Qué es una hoja de vida virtual? La voz de Houston. Recuperado de <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-una-hoja-de-vida-virtual-11050.html>

Castaño., López, G., Prieto, J. (2011). *Guía Técnica de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S)*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

CarrerBuilder & EMSI (2014) CareerBuilder Releases Top Jobs for 2015 That Don't Require a College Degree and Those That Do. Chicago. Recuperado de <Http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?sd=11%2F20%2F2014&id=pr852&ed=12%2F31%2F2014>.

Chiavenato, I. (2002) *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/UNIDAD1/presentacion%20chiavenato%20-sem%201.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. McGraw – Hill. Mexico.

Copservir (2015) *Nuestra Historia*. Recuperado de <http://www.copservir.com/intranet/index.php/nuestra-historia>

Ernst & Young (1998) Manual del director de recursos humanos. Gestión por competencias. Ernst & Young Consultores.

Gutierrez, M., Heyser, J., Julián, M., Magaña, M., Medina, M. (2012). *Manual de reclutamiento y selección de personal*. Comisión estatal de Agua de Jalisco.

Jacho, A. (2012). *Aplicación del Assessment Center para mejorar el proceso de sistema de selección de personal para áreas gerenciales y administrativas y su influencia en el desempeño laboral*. Informe final del trabajo de titulación de

Informe Pasantías Copservir Ltda. Sirley Paola Oviedo Rojas – 2015

Psicólogo Industrial - Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Carrera de Psicología Industrial.

Martínez, M.(2009) *Dimensiones Básicas de un Desarrollo Humano Integral*. Polis. Revista Latinoamericana. Recuperado de <http://polis.revues.org/1802#tocfrom1n4>.

Organización de las Naciones Unidas, (2015). Trabajo ¿Por qué actúa la ONU?. Temas Mundiales. Recuperado de <http://www.un.org/es/globalissues/work/>

Salgado, J. (SF) *Selección De Recursos Humanos Por Competencias En Las Administraciones Públicas: Evidencias Basadas En La Investigación*. Universidad Santiago de Compostela. Recuperado de http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/SALGADO_J_SeleccionAAPP.pdf

Senn, J. A. (1996). *Análisis y Diseño de sistemas*. Mc Graw Hill, México.

Thompson, I. (2006) *Concepto de empresa*. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

UNAC (2015). *Fundamentos de Administración*. Dirección Nacional de Innovación Académica. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_c.htm

UNAC (2015). *Fundamentos de administración*. Función Talento Humano. Recuperado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_c.htm.

Anexos

(Ver carpeta en CD)