



**Apoyo y fortalecimiento de los procesos de selección y contratación del personal en la
Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR Ltda.**

Sindy Yulieth Mayorga Serpa



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Bucaramanga 2017



**INFORME DE PASANTÍA
SEGUNDO SEMESTRE 2017**

Sindy Yulieth Mayorga Serpa

I.D: 229937

sindy.mayorga@upb.edu.co

**Apoyo y fortalecimiento de los procesos de selección y contratación del personal en la
Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR Ltda.**

**TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PASANTÍA
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE PSICÓLOGA**

SUPERVISORA

Maria Katherine Acevedo Pinto



INDICE DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	7
1.1.	Información de la institución.....	8
1.2.	Justificación.....	9
1.3.	Objetivos	10
1.4.	Referentes Conceptuales	10
2.	Metodología.....	18
2.1.	Participantes	18
2.2.	Instrumentos	19
2.2.1	Formatos Institucionales	19
2.2.2.	Pruebas de conocimiento y Psicométricas	20
2.3.	Actividades realizadas.....	22
2.3.1	Fase de requerimiento	22
2.3.2	Fase de reclutamiento.....	22
2.3.3	Fase de evaluación:	23
2.3.4	Fase de selección.....	23
2.3.5	Fase de documentación.	23
2.3.6	Fase de ingreso del personal.....	24
2.4.	Resultados	24
2.5.	Proyecto de investigación.....	28
2.6.	Resultados del proyecto de investigación	28
3.	Discusión	30
3.1.	Conclusiones y recomendaciones.....	33
4.	Referencias.....	35
5.	Anexos	37
1.	Formatos de entrevistas.....	37
2.	Solicitud de Ingreso.....	56
3.	Confirmación de referencias	58
4.	Formato de visita domiciliaria.....	58
5.	Cuadro de resultados para pruebas.....	62



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ingresos mes de Junio 2017.	23
Tabla 2 Ingresos mes de Julio 2017.	24
Tabla 3 Ingresos mes de Agosto 2017.	24
Tabla 4 Ingresos mes de Septiembre 2017.	25
Tabla 5 Ingresos mes de Octubre 2017.	25
Tabla 6 Ingresos mes de Noviembre 2017.	26
Tabla 7 Porcentaje de Requerimientos en vacantes externas.	27
Tabla 8 Porcentaje de Requerimientos en vacantes internas.	28



RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Apoyo y fortalecimiento de los procesos de selección y contratación del personal en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR Ltda.
AUTOR(ES):	Sindy Yulieth Mayorga Serpa
PROGRAMA:	Facultad de Psicología
DIRECTOR(A):	Maria Katherine Acevedo Pinto

RESUMEN

A partir de una contextualización y trabajo en el campo de la psicología de las organizaciones durante el periodo de pasantía en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios COPSERVIR Ltda. Se logró cumplir con los objetivos, adquirir competencias y habilidades para el desarrollo de las tareas que requiere el área de selección, desarrollando estrategias eficaces que permitieron fundamentar la selección de candidatos idóneos para cada cargo y cumplir de manera positiva las metas institucionales. Lo anterior, se llevaron a cabo diferentes procesos de selección en cargos administrativos y operativos de la institución generando como resultado final, el cubrimiento total de los requerimientos solicitados durante el periodo de Junio a Noviembre del 2017, cumpliendo con los objetivos propuestos y la constatación, que el modelo de selección por competencias presente en la cooperativa, ha generado la elección adecuada del personal. Adicionalmente se expone un análisis de verificación de los cargos con mayor rotación en los años 2015, 2016 y 2017 donde se encontró que en cada año se incrementa los retiros del cargo de mensajeros y de igual manera el cargo con mayor índice de ascenso es el de vendedores. Se concluye que existen diferentes motivos por lo que los asociados toman la decisión de retiro que se presume, pueden ser por crecimiento profesional o por las mismas exigencias y condiciones del cargo.

PALABRAS CLAVE:

Psicología, selección de personal, reclutamiento, rotación

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Supporting and strengthening the processes of selection and recruitment of personnel at the Cooperativa Multiactiva COPSERVIR Solidarity Services Ltda.

AUTHOR(S): Sindy Yulieth Mayorga Serpa

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Maria Katherine Acevedo Pinto

ABSTRACT

From a contextualization and work in the field of the psychology of the organizations during the period of internship in the Multiactive Cooperativa de Servicios solidarity COPSERVIR Ltda. Are managed to meet the targets, acquire skills and abilities for the development of the tasks requiring the selection area, developing effective strategies that allowed to base the selection of candidates for each office and meet of way to positive institutional goals. The above, different selection processes were conducted in administrative and operational positions in the institution generating as a final result, the total coverage of the requirements requested for the period of June to November 2017, complying with the proposed objectives and the finding, that the competency model present in the cooperative, it has generated the right choice of staff. Additionally an analysis of verification of the charges is exposed with higher turnover in the years 2015, 2016 and 2017 where it was found that each year increases withdrawals from the charge of messengers as well as the Manager with the highest rate of ascent is the sellers. It is concluded that there are different reasons for what partners make the decision of withdrawal which is presumed, can be for professional growth or for the same requirements and conditions of the cargo.

KEYWORDS:

Psychology, personnel selection, recruitment, rotation

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK



1. Introducción

El presente informe, expone de manera descriptiva el ejercicio de pasantía como modalidad de grado, realizada en COPSERVIR LTDA durante el segundo semestre del año 2017, partiendo de la dinámica de trabajo y las necesidades encontradas en la institución, que sirvieron como base para justificar el plan a seguir durante el periodo de pasantía. Posteriormente, se enuncia de manera detallada cada una de las actividades realizadas con sus respectivos resultados, y finalmente se evidencia el impacto de las mismas en la institución

Ahora bien, para el cumplimiento de los objetivos fue necesario aplicar la estrategias organizacionales, que permitirán escoger a candidatos competentes para esto es necesario realizar las actividades de selección de personal que forma parte de la gestión de los recursos humanos, por medio del cumplimiento satisfactorio de las fases en el programa a desarrollar, realizando la publicación por cada requerimiento interno o externo, lo cual a partir de las políticas de la cooperativa, se definirá los objetivos y la estructura, es decir, la verificación de cada requerimiento y el análisis de los perfiles de los candidatos, determinando las exigencias y características del puesto. Realizar del mismo modo la evaluación para finalmente hacer la incorporación de los candidatos. Así lograr que en cada punto de venta de la rebaja droguerías en las diferentes ciudades, cuente con el personal idóneo para alcanzar las metas de la cooperativa.

Por lo anterior, Copservir LTDA aprueba un espacio al pasante de psicología con el propósito de desarrollar y aplicar principios, conocimientos, modelos, y métodos psicológicos de forma ética con el fin de promover el desarrollo, bienestar y eficacia de la cooperativa.



1.1. Información de la institución

Hace 22 años los trabajadores, se asociaron con el sueño de ser una de las más grandes cadenas de farmacias en Colombia con 320 droguerías y desde ese entonces ha establecido más de 500 puntos de venta, este logro no hubiera sido posible sin los aportes mensuales realizados por los asociados, el trabajo en equipo y el emprendimiento que cada uno desde los diferentes lugares de trabajo aporta a la cooperativa Copservir, convirtiéndola en un modelo de atención único en el país, haciendo del cooperativismo y el servicio pilares de su filosofía empresarial. Con mucho esfuerzo han logrado convertirse en uno de los gigantes en la distribución de medicamentos en Colombia, con un modelo de negocio fortalecido y tendiente a expandirse. Credibilidad y confianza determinan la relación con los clientes en las diferentes regiones del país, pues es una empresa que propende por la protección de los derechos del cliente, el mejoramiento continuo de sus protocolos de atención y la prevención del fraude.

La Cooperativa Multiactiva, comercializa productos y servicios bajo la marca comercial “La Rebaja Droguería” por medio de una red de puntos de venta ubicados estratégicamente en todo el territorio Nacional. La cooperativa Copservir, se proyecta como una institución reconocida en el sector solidario, que propende por el bienestar y el desarrollo de sus asociados y familias, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la prestación de servicios integrales y comercialización de productos que generan beneficios a toda la comunidad. Es una institución que trabaja por la generación de capital social, pero sin desdibujar su objetivo principal, el desarrollo personal y profesional de sus asociados- trabajadores, participando en la construcción de mayores y mejores condiciones de



bienestar para ellos, sus familias y la comunidad. El objetivo primordial de la cooperativa está centrado en optimizar y potencializar su talento humano procurando siempre el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados –trabajadores y sus familias lográndolo a través de los diferentes programas de otorgamiento de beneficios, reconocimientos y contribuciones, es por esto, por la calidad, el esfuerzo y la dedicación de cada uno de sus asociados – trabajadores que Copservir se ha posicionado con gran éxito dentro del mercado Farmacéutico.

Su misión es mantener y generar relaciones comerciales con la comunidad a través de un servicio diferenciado e innovador, soportado en un modelo cooperativo sostenible que contribuye al bienestar de los asociados y sus familias y su visión es que al 2020 ser una excelente experiencia para nuestros clientes y asociados.

1.2. Justificación

A través del desarrollo y crecimiento de la psicología, se evidencian las transformaciones y avances en cuanto a los métodos aplicados desde diferentes enfoques, gracias a los procesos de investigación, intentan validar la efectividad de distintos modelos y métodos, para comparar sus efectos y eficacia basada en evidencias demostrada en diferentes estudios. Procesos que evidencian mayor eficacia, es decir, mejores resultados y mayor eficiencia en la evolución de técnicas y en la mejora de los métodos aplicados por el profesional. Para las organizaciones, la gestión del conocimiento de quienes la incorporan, busca que el conocimiento y aptitudes sea manifestado dentro la organización y así junto con la experiencia y habilidades conformen las competencias que darán paso a niveles de calidad, productividad y competitividad organizacionales, junto al desarrollo y mejora en



la calidad de vida de las personas. En cuanto a la gestión de nuevas competencias las organizaciones, apuntan al aprendizaje interpersonal de los empleados que permiten un avance competitivo y de sostenibilidad. Estas gestiones hacen que una organización no solo cumpla con los requerimientos necesarios, sino además busca el desarrollo integral de quienes la conforman, siendo indispensable la labor multidisciplinaria que guiará la formación y crecimiento de esta en el sector productivo.

Por lo anterior, el ejercicio de pasantía, permite incorporar además del conocimiento, la experiencia propicia para aplicar las estrategias aprendidas en la academia donde a partir de los requerimientos que el área solicite, busca soluciones eficientes y eficaces para dar resultados prósperos, y de paso potencializar al pasante de competencias y habilidades profesionales.

1.3. Objetivos

Objetivo general: Fortalecer los procesos de reclutamiento y selección de personal en Copservir Ltda. Sede Bucaramanga.

Objetivos específicos:

- Apoyar al departamento de selección de personal en procesos de reclutamiento, aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimientos para la elaboración de informes
- Apoyar el proceso de inducción ofreciendo una orientación al personal que ingresa a Copservir LTDA

1.4. Referentes Conceptuales

De acuerdo al trabajo de pasantía realizada en Copservir LTDA es pertinente enfatizar el área de trabajo que se desempeñó el actual trabajo que fue desde el área organizacio-



nal, como definición y objeto de estudio de la Psicología organizacional se encuentra explicaciones que se enfatizan en paradigmas cognitivos conductuales, es decir, que el psicólogo analiza y comprende el comportamiento humano dentro de una organización. De acuerdo a lo anterior la psicología organizacional se define como un área de aplicación de la Psicología que tiene como objeto el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones, facilitando la elaboración de instrumentos, políticas y gestión de procesos que tiene como función apoyar los procesos de ingreso, permanencia y retiro de las personas que trabajan para la organización (Acosta, 2000). Otros autores como Dunnette y Kirchher (2005) consideran que la psicología organizacional es el estudio de la organización, que abarca los procesos que tiene en su interior como también, las relaciones que se construyen con las personas que pertenecen a la misma. Por lo tanto, se entiende que los psicólogos organizacionales deben estudiar las diferentes áreas que permiten potencializar la organización, como por ejemplo, la personalidad del trabajador y la demanda que hace la organización sobre ello (Vélez, 2016).

Dentro del que hacer del psicólogo organizacional se circunscribe al campo de la administración de los recursos humanos, por tanto su trabajo estará apoyado bajo otras disciplinas como: jurídicas, contables, industrial, administrativos, entre otras. Y su rol se equipara al de un gestor administrativo con conocimientos y competencias multidisciplinarias (Vélez, 2016). Teniendo como finalidad, la mejora al sector productivo, que abarca un mejor trato al personal por medio de programas de bienestar laboral (valores institucionales, inclusión, incentivos, etc.), con el fin de garantizar logros en los resultados para la organización.



En las organizaciones se encuentra una filosofía y unos valores éticos, en el cual permiten guiar la misión, formando a los trabajadores bajo competencias como atención al cliente y competencias sociales para la formación de un clima laboral entre compañeros, cuando este clima se ve afectado es aquí donde la labor del psicólogo, es elaborar e implementar un plan estratégico corporativo, donde se realiza el análisis y se dicta un diagnóstico, a partir de esto, se implementan estrategias para el cambio con vistas a lograr los nuevos objetivos y métodos e ir descubriendo el potencial humano en los trabajadores, esta autorrealización es un objetivo principal, ya que esta permite el sentimiento de pertenencia a la empresa y, por tanto, la identificación institucional, estado que permite tener personal altamente competitivo, motivado y satisfecho laboralmente (Córdova y Rosales, 2007).

En la actualidad todas las organizaciones con visión a futuro se concentran en conseguir el mejor personal y de potencializar el equipo con el que ya cuentan. Autores como Sandoval, Montaña, Miguel y Ramos (2012) mencionan la situación de la Psicología organizacional en la actualidad:

El cambio vertiginoso que imponen los mercados, cada vez más globales y competitivos, necesariamente impacta en el desempeño de las organizaciones, donde el reto es mejorar su productividad; en este contexto surgen las competencias como un elemento base para la gestión del talento humano. (p. 660)

Es por lo anterior, que los perfiles de cargo van ligados estrechamente a las competencias con las que cuenta el empleado y así mismo a la visión y misión de la organi-



zación, se tiene así un proceso fluyente e interminable, donde se complementan diferentes mecanismos y acciones con objetivos en común. Autores como Alles (2000) define el perfil por competencias como un modelo conciso, fiable y válido para predecir el éxito en el puesto. “Las competencias están estrechamente relacionadas con la estructura, la estrategia y cultura de la empresa e implican las características personales causalmente ligadas a resultados superiores en el puesto” (Veléz y Pérez, 2011, p. 25).

Un modelo de competencia para Rodríguez y Peñaranda citado por Sandoval et al., 2012 se entiende como:

La documentación formal, habitualmente a través de un manual, de cuáles son las competencias de una organización. Mayormente estos manuales contienen las competencias genéricas, las específicas por nivel y en menor medida las particulares por área o familia de puestos o distintivas del puesto. La definición del concepto de competencias exige que este manual incluya un diccionario de las competencias identificadas definidas mediante descriptores traducidos en conductas observables (p. 664)

Para las organizaciones de hoy día, se ha convertido en una realidad la realización de un manual donde se especifiquen los cargos, esto con el fin de conseguir y adoptar para la empresa el personal idóneo que cumpla los requerimientos con lo referente a el desarrollo profesional (conocimientos y aptitudes) y el desarrollo humano (rasgos, actitudes y valores) dependiendo y enfocados en las actividades desarrolladas por la organización. Ministerio de Salud [MINSA] (1999). Ya que los modelos de competencias guían y facilitan el

proceso conjunto de la organización y de las personas que la compone, dado que con el modelo se establece la posibilidad de definir los perfiles de cargo acordes a las expectativas de la organización, que beneficiarán la productividad de cada empleado (Sandoval, Miguel, Ramos & Montaña, 2012).

Para Argudín (2005) las competencias son esos saberes de ejecución laboral y son perceptibles, pueden ser medibles y evaluados de acuerdo a los resultados que se producen. Estos saberes a los que se refiere la autora, son necesarios para complementar un perfil de cargo en una organización.

En lo anterior, como unas de las principales funciones del psicólogo, es necesario determinar que competencias deben evaluarse en selección y cuáles adquirirse en capacitación. Es importante resaltar que las competencias pueden clasificarse respecto a su grado de modificabilidad. Existen ciertas competencias, como los conocimientos que se pueden adquirir en cualquier momento de la vida; en cambio, hay otras competencias que tienen una base hereditaria por lo que su nivel de cambio mediante la capacitación es más difícil. La siguiente tabla indica en qué medida la capacitación y el entrenamiento modifican a diversos tipos de competencias (Navas & Quinde, 2006).

Tipos de competencias	Grado de modificabilidad
Conocimientos	Fácilmente modificables.
Destrezas o habilidades	Fácilmente modificables.
Aptitudes o capacidades	Poco modificables.
Rasgos de personalidad	Poco modificables.
Motivaciones	Poco modificables.
Actitudes	Medianamente modificables.
Intereses	Medianamente modificables.
Creencias	Poco modificables.
Valores	Poco modificables.

Figura 1. Recuperado de Determinación de los perfiles de cargo por competencia del personal administrativo de la Universidad de Azuay por Navas & Quinde, 2006. Facultad de ciencias de la administración- Universidad de Azuay

De tal forma, esta área de la psicología se divide en dos principales labores como la industrial (o de personal) y organizacional, enfatizando en la primera a la eficiencia organizacional del diseño de los cargos, la selección, capacitación y evaluación del personal y la organizacional se centra en el interés de los empleados, en su área de trabajo (Enciso y Perilla, 2004).

Dicho lo anterior, es la psicología industrial, quien se centra en el reclutamiento y selección de personal, se llega a interpretar como un proceso de toma de decisiones orientada a la incorporación de los recursos humanos apropiados para solventar las necesidades de una empresa (Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2011). Siendo esto una de las intervenciones características en las destrezas de la psicología en las organizaciones.

Según Chiavenato (2002) explica que la selección es la elección de una persona que cumpla con el perfil requerido para el cargo; es decir, escoger entre los candidatos a las personas que tengan mayor posibilidad de adaptarse a los objetivos de la empresa y así mismo tenga la capacidad de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño de la empresa así como la eficacia de la organización, así mismo nombra las técnicas de selección



las cuales agrupa en cinco categorías que son: entrevista, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicológicas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

De modo que, según el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2011) aquellos psicólogos que se ocupen en las actividades de reclutamiento y selección de personal deben cumplir los siguientes objetivos:

Garantizar el rigor metodológico y científico de la evaluación de personas en contextos laborales (perspectiva de la garantía de calidad de los servicios a través de la competencia profesional), contribuir a satisfacer las necesidades sociales de empleo y bienestar de los ciudadanos (perspectiva de la sociedad), promover la calidad de vida laboral de los trabajadores facilitando que los trabajadores desempeñen una actividad laboral satisfactoria y significativa (perspectiva del empleado) y mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, es decir, contribuir a mejorar sus resultados y sus procesos de producción y distribución (perspectiva del empleador). (p.8)

Por esta razón, se analizan los factores de promoción y bienestar en la calidad de la vida laboral de los empleados, estos factores es de suma importancia ya que el estado en el que se encuentre el trabajador al momento de realizar los objetivos de su trabajo influye de manera esencial en el funcionamiento y productividad y es por esto que se deben crear en las empresas programas que fomenten el bienestar de los trabajadores. Mora, Bayona y Torrado (2012) afirman que el bienestar laboral es un conjunto de programas que se centran en una solución a las necesidades de la persona la cual tiene gran influencia y es un elemen-



to importante dentro de una comunidad o empresa a la que pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social.

En definitiva, cada organización tiene un objetivo de alcanzar sus metas productivas y competitivas, para cumplirlo eficazmente es primordial el desempeño de cada trabajador en la empresa; en su libro Chavenato (2000), expresa que el desempeño laboral es esa actitud del empleado en la búsqueda de los objetivos, y este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos organizacionales.



2. Metodología

2.1. Participantes

Durante el periodo de pasantía que transcurrió durante el mes de Julio hasta el mes de Noviembre del 2017 en la Cooperativa Multiactiva Copservir LTDA, se realizaron 111 ingresos a candidatos distribuidos en vacantes internas y externas, de ambos sexos con edades comprendidas entre los 19 y 40 años, residentes de las ciudades de Bucaramanga, Boyacá, Barrancabermeja, Cúcuta y Arauca en donde 83 de los candidatos fueron ingresos y 23 fueron ascensos. Las vacantes se encuentran categorizadas de la siguiente manera:

Vacantes externas:

- Aprendices: Técnicos en operaciones de caja, técnicos de regencia de farmacia, técnicas en asistencia administrativa, técnico en archivo, técnicos en contabilidad, técnico en sistemas, técnicos en salud ocupacional, técnico en recursos humanos, auxiliares operativos, pasantes de psicología, pasante de administración de empresas.

- Mensajeros servicio a domicilio
- Cajeros
- Auxiliar Cedi

Vacantes internas

- Administrador en punto de venta
- Sub administrador punto de venta
- Dependiente punto de venta



Lo anterior, estuvo sujeto bajo los criterios de inclusión que cada cargo debe requerir, basados en el nivel de estudio y experiencia, resida en la ciudad donde se requiera la vacante y para los hombres es imprescindible la libreta militar. Así mismo para lograr ascender es requisito tener la formación que la misma empresa presta a los asociados y poseer las vacunas de Tétano y Hepatitis B. Por otro lado para criterios de exclusión se tuvieron en cuenta el desempeño en las pruebas específicas y psicotécnicas, la entrevista con el analista de selección y directores de zona o jefes de áreas y exámenes médicos.

2.2. Instrumentos

Para la ejecución de las fases evaluativas, de selección y documentación fue necesario utilizar diferentes instrumentos diseñados por el área de selección donde se utilizó pruebas físicas específicas para los cargos y pruebas virtuales que permitieron dar dictámenes referentes a las competencias que se requerían en cada cargo, dentro de los cuales se encuentra:

2.2.1 Formatos Institucionales

Entrevistas: de acuerdo a los cargos que se maneja en el área de selección se encuentran los cargos administrativos que son cubiertos en una gran parte por aprendices y cargos operativos para cada punto de venta (mensajeros, cajeros, vendedor, administrador y subadministrador) y bodega, donde para cada vacante existe un formato de entrevista donde



se registra información personal, experiencia, competencias y conocimientos para cada cargo. (Ver anexo 1)

Solicitud de ingreso: es un formato utilizado desde la plataforma del empleo.com donde se registra en la base de datos del portal interno de la empresa, datos del candidato, número del requerimiento, últimos trabajos, tipo de contrato y cargo. (Ver anexo 2)

Confirmación de referencias: formato que se registra por medio del portal interno del empleo.com que la empresa maneja, donde se describe la empresa y desempeño del candidato durante su tiempo de vinculación, motivo de retiro que suministra el jefe inmediato. (Ver anexo 3)

Informe de visita domiciliaria: informe que describe de manera detallada los vínculos familiares y estado actual del candidato. La mayoría de ocasiones este informe y visita es realizado por la empresa Atlas o en ocasiones realizada por los jefes de zona. (Ver anexo 4)

2.2.2. Pruebas de conocimiento y Psicométricas

Pruebas físicas: para los cargos de cajeros, mensajeros, vendedores, subadministrador y administrador se utiliza pruebas específicas del cargo el cual busca evaluar conocimientos y habilidades.

Pruebas virtuales: por medio del portal virtual de PigmaOnline que cuenta con tres pruebas que evalúa diferentes áreas, a continuación se describe de manera específica:



- Antes plus Nueva

Aplicación: Individual

Duración: Variable, 45 minutos

Descripción: prueba que evalúa rectitud en el trabajo específicamente conductas honestas y hurto, manejo adecuado del tiempo, uso adecuado de implementos y normas y reglamento interno. Conductas de riesgo específicamente control y uso de alcohol, control y uso de psicoactivos ilegales, control de Juegos de azar, respuesta a la alta presión, control al soborno y manejo de la información. Antecedentes laborales y judiciales y la escala de sinceridad.

- Eros plus nueva

Aplicación: Individual

Duración: Variable, 45 minutos

Descripción: Identifica el potencial de los candidatos en el área de Servicio al Cliente. Escala de medición que permite evaluar los atributos principales de la competencia Servicio al Cliente a través de los factores de Personalidad, Intereses Ocupacionales, Competencias Cognitivas y Conocimientos en el área de Servicio al Cliente.

- Kompe Disc

Aplicación: Individual

Duración: Variable, 40 minutos

Descripción: prueba que de acuerdo al cargo que se quiere analizar evalúa 5 grupos de habilidades como liderazgo, cognitivo, interpersonales, intrapersonales y resultados cada una



son un total de 28 competencias, bajo 4 estilos comportamentales como dominación, influencia, estabilidad, y conformidad

2.3. Actividades realizadas

En el análisis de los perfiles de cargo y el desarrollo del reclutamiento y selección, se han de tener en cuenta las políticas y el manejo del personal en la cooperativa, de tal manera que se logró los objetivos y planes. Ahora bien, de acuerdo a los requerimientos solicitados por los jefes de área, se realizó un excelente apoyo a los procesos de selección mediante la elección de buenos candidatos que cumplan con los perfiles requeridos y que se desempeñen de manera adecuada y eficaz en las diferentes áreas de la empresa. Por lo anterior se implementó las siguientes actividades:

2.3.1 Fase de requerimiento: Una vez manifestada formalmente el requerimiento por los jefes de áreas, se revisa para determinar el tipo de proceso ya sea externo o interno. Una vez se tenía claro el perfil y tipo de cargo, funciones, responsabilidades a desempeñar y las características requeridas por la cooperativa, se da inicio a la segunda etapa: el reclutamiento

2.3.2 Fase de reclutamiento: Para este proceso se evaluó candidatos cualificados para el perfil y para el puesto. Las convocatorias externas se realizan por medio de publicaciones en bolsas de empleo virtuales como computrabajo y el empleo.com, el voz a voz y por la caja de compensación, ahora bien, si el requerimiento era de tipo interno se realiza la



publicación por medio del portal interno de la empresa, es ahí mismo donde los empleados de la cooperativa se postulan para participar por el ascenso.

2.3.3 Fase de evaluación: Una vez publicadas las vacantes se realizó la revisión de los candidatos, es decir, la evaluación de aquellos candidatos que se postularon y si estos cumplen con los requisitos y exigencias necesarias para ocupar el puesto, esto se hace mediante la verificación de hojas de vida y por medio de entrevistas. Posterior se realizó la aplicación de pruebas de conocimiento y las pruebas psicométricas (Antes plus, Eros plus nueva y Kompedisc) y pruebas físicas adicionalmente se realiza un cuadro sobre los resultados de las pruebas para genera el debido informe. (Ver anexo 5)

2.3.4 Fase de selección: Esta fase de análisis fue realizada por el analista de selección, a partir de las características del cargo y los resultados de las prueba y entrevista con jefes inmediatos, se selecciona a los candidatos que mejor resultado obtuvieron en las pruebas y en la entrevistas.

2.3.5 Fase de documentación: Se les comunica a los candidatos y se les solicita la documentación requerida para realizar el ingreso a la empresa, una vez recolectada y verificada toda la documentación se procedía a diligenciar los formatos internos para ingreso que son: solicitud de ingreso, informe de visita domiciliaria, reporte de entrevistas por jefes inmediatos (jefe de área y analista de selección) confirmación de referencias e informes de evaluación psicotécnica. Una vez finalizado el proceso se elaboró la carpeta del candidato con todos los documentos para formalizar el ingreso.



2.3.6 Fase de ingreso del personal: Finalmente, cuando ya se recolectó la documentación se entrega la carpeta al área de nómina. Y se procede a llamar a los candidatos para realizar la capacitación en la cual se expone las políticas, historia, valores, programa de salud ocupacional en el trabajo y funciones del cargo, por medio de la herramienta intranet, donde se asesora y se informa sobre toda la información que pueden conseguir en la plataforma interna de cada trabajador. Es por este medio que se realiza la inducción a cada ingreso.

2.4. Resultados

A continuación se expone los procesos que se abarcaron en el transcurso del mes de Junio hasta el mes de Noviembre del 2017, en los cuales se especificará el porcentaje de ingresos por cada vacante.

Tabla 1.

Ingresos mes de Junio 2017.

Vacantes	Externos	F	%	Internos	F	%
	Mensajeros	2	10%	Administrador	3	21%
	Cajeros	6	30%	Subadministrador	6	43%
	Auxiliar Cedi	2	10%	Dependiente	5	36%
	Aprendices	10	50%			
	Total	20		Total	14	

Durante el mes de Junio en las vacantes externas se realizaron 20 ingresos en total, se puede visualizar que un 50% de ingresos fueron de aprendices, por otro lado un 30% fueron de cajeros, un 10% de auxiliares CEDI y de mensajeros. Por otra parte, en las vacantes in-



ternas se realizaron 14 ascensos, en los cuales el 43% fueron de Subadministradores, el 36% de dependientes y el 21% de Administradores.

Tabla 2.

Ingresos mes de Julio 2017.

Julio	Externas	F	%	Internas	f	%
	Mensajeros	4	44%	Administrador	0	0%
	Cajeros	0	0%	Subadministrador	0	0%
	Auxiliar Cedi	0	0%	Dependiente	2	100%
	Aprendices	5	56%			
	Total	9			2	

En el mes de Julio para las vacantes internas, se indica que ingresaron un total de 9 candidatos en los cuales el 56% fueron de aprendices y el 44% de mensajeros. De igual manera en las vacantes internas con un total de ascensos de 2 asociados con la vacante como dependientes con un 100%.

Tabla 3.

Ingresos mes de Agosto 2017.

Vacantes	Externos	F	%	Internos	f	%
	Mensajeros	4	33%	Administrador	0	0%
	Cajeros	1	8%	Subadministrador	0	0%
	Auxiliar Cedi	0	0%	Dependiente	2	100%
	Aprendices	7	58%			
	Total	12			2	



Para el mes de Agosto en las vacantes externas se ingresaron 12 candidatos, se observa que 58% de ingresos fue de aprendices, el 33% de mensajeros y un 8% de cajeros. Para las vacantes internas se realizaron dos ascensos como dependientes.

Tabla 4.

Ingresos mes de Septiembre 2017

Vacantes	Externos	F	%	Internos	f	%
	Mensajeros	3	19%	Administrador	0	0%
	Cajeros	3	19%	Subadministrador	0	0%
	Auxiliar Cedi	2	13%	Dependiente	1	100%
	Aprendices	8	50%			
Total		16			1	

Durante el mes de Septiembre para las vacantes externas se ingresaron 16 candidatos, indicando que un 50% fue de aprendices, ingresos de mensajeros un total de 19% como de igual manera de cajeros y en auxiliares CEDI un 13 %. Para las vacantes internas se realizó solo un ascenso como dependiente.

Tabla 5.

Ingresos mes de Octubre 2017.

Vacantes	Externas	F	%	Internas	f	%
	Mensajeros	2	25%	Administrador	0	0%
	Cajeros	2	25%	Subadministrador	1	100%
	Auxiliar Cedi	1	13%	Dependiente	0	0%
	Aprendices	3	38%			
Total		8			1	



Para los procesos del mes de Octubre en la vacantes externas se ingresaron a 8 candidatos, se aprecia que un 38% fue de aprendices, un 25% de mensajeros y cajeros y un 13% de auxiliares CEDI. En las vacantes internas se realizó un ascenso como Subadministrador.

Tabla 6.

Ingresos mes de Noviembre 2017.

Vacantes	Externas	F	%	Internas	f	%
	Mensajeros	3	17%	Administrador	2	25%
	Cajeros	2	11%	Subadministrador	1	13%
	Auxiliar Cedi	2	11%	Dependiente	5	63%
	Aprendices	11	61%			
Total		18			8	

Los procesos del mes de Noviembre para las vacantes externas se ingresaron 18 candidatos, donde se destaca un 61% fue de aprendices, el 17% de mensajeros y un 11% de cajeros y auxiliares CEDI. Y en las vacantes internas se realizaron 8 ascensos donde un 63% de dependientes, un 25% de administradores y un 13% de Sud Administradores.

Finalmente y dando cumplimiento a las labores, se llevó acabo una completa orientación a las capacitaciones de los candidatos de la cooperativa para la última fase de ingreso al personal. Cada asociado en su primer día tiene una nueva cuenta personal en el portal de la cooperativa por medio de la intranet, allí se encuentra los cursos de capacitación que deben realizar en su primer día, tales como las políticas internas, salud y seguridad en el trabajo, historia y valores corporativos, rutas de emergencias, cursos específicos de cada cargo



y culminarlos a un 100%, dando los lineamientos adecuados y verificando su cumplimiento, por último se procedía a ubicarse en las áreas asignadas.

2.5. Proyecto de investigación

Parte del ejercicio profesional de pasantía como se describió anteriormente se logró cubrir y entregar personal para los requerimientos solicitados. Frente a esto, fue primordial poseer las bases sobre valores institucionales que permitieron seleccionar personas capaces de entregar conocimientos y un sinfín de cualidades que fomentara mayor producción de calidad y eficiencia. De acuerdo con Bohlander, Sherman y Snell (2001) el objetivo es realizar la mejor elección y valer las capacidades, experiencia y habilidades de las personas; con la finalidad de lograr el beneficio individual de la organización.

Culminado el cumplimiento a cabalidad de los objetivos se quiso analizar la rotación siendo una variable importante de estudiar. El modelo propuesto por Griffeth, Hand, y Meglino (1979) identifica variables que contribuyen a la rotación, éste toma en cuenta variables relacionadas con el trabajo y variables no concernidas con el trabajo que pueden contribuir a la decisión de renuncia. Teniendo en cuenta un rango más amplio de factores. Por ejemplo, el propósito de búsqueda de empleo y la renuncia están influidos por la satisfacción con los beneficios obtenidos del puesto actual, las perspectivas en cuanto al desarrollo profesional y consideraciones familiares (Littlewood, 2006)

2.6. Resultados del proyecto de investigación

Ahora bien, la realización de esta actividad se encaminó a analizar los retiros del año 2015, 2016 y 2017, se busca observar y correlacionar cual fue la mayor demanda en cubrimiento de vacantes externas e internas por retiros y cuál es el cargo con mayor índice de



retiros. Para el desarrollo del proyecto se tomó los requerimientos para cubrir retiros de los jefes de áreas de los diferentes años y analizar por cada tipo de vacante (externas e interna), a continuación se expone los resultados obtenidos:

Tabla 7.

Porcentaje de Requerimientos en vacantes externas

Año	2015		2016		2017	
Vacantes Externas	F	%	F	%	F	%
Mensajeros	38	58%	46	64%	59	77%
Cajeros	19	29%	21	29%	15	19%
Auxiliar Cedi	8	12%	5	7%	3	4%
Total	65		72		77	

De acuerdo a los resultados obtenidos se halló que la vacante con mayor demanda a cubrir por retiros, durante los años 2015, 2016 y 2017 son mensajeros, se observó que en el año 2015 se ingresaron 65 candidatos en los cuales el 58% fue cubiertos por mensajeros, en el año 2016 ingresaron 72 candidatos donde un 64% fueron cubiertos por mensajeros y finalmente en el año 2017 hasta el mes de noviembre se ingresaron 77 candidatos donde el 77% de ellos fueron mensajeros. Se llega a concluir que cada año fue incrementando el nivel de demanda para cubrir la vacante de mensajeros por retiros de personal.

Tabla 8.

Porcentaje de Requerimientos en vacantes internas

Año	2015		2016		2017	
Vacantes Internas	F	%	F	%	f	%
Administrador	5	23%	2	5%	5	17%
Sub Administrador	8	36%	10	27%	8	28%



Dependientes	9	41%	25	68%	16	55%
Total	22		37		29	

Continuando con la evaluación de los resultados, se hace relevante aclarar que, cuando los jefes de áreas solicitan el ascenso de un asociado, se abre la posibilidad de una nueva vacante de ingreso. Para cada ascenso que se realiza puede ser por retiro o por un aumento de panta, es decir, la apertura de un nuevo punto de venta. Se obtuvieron resultados en los años 2015, 2016 y 2017 hasta el mes de noviembre, la vacante con mayor nivel de ascenso es la de Dependientes (vendedores), donde en el año 2015 se ascendió un total de 22 asociados con un 41%, en el año 2016 se ascendieron 37 asociados donde el 68% de ellos fueron vendedores y en el 2017 se ascendieron 29 asociados con un total de 55%.

3. Discusión

Dando cumplimiento y desarrollo de las actividades, se logró los objetivos, implementando diversas estrategias que permitieron fundamentar la decisión correcta. Autores como Blasco, Ricardo Diego (2004) realizaron una recopilación sobre el trayecto desde los orígenes de la aplicación de la psicología a la evaluación y selección del personal hasta lo que sería de ella en el futuro, los nuevos conocimientos psicológicos, la aplicación de las nuevas tecnologías al reclutamiento y a la evaluación del personal y sus cambios importantes en los mercados de trabajo, concluyeron que las responsabilidades dentro de las tareas en reclutamiento y selección de personal están esbozadas en, el análisis y resolución de problemas del tipo que le competen, la toma de decisiones, la determinación de los estándares de calidad, la optimización de la comunicación, la gestión de la información, los recursos técnicos de logística humana (formas de reclutamiento, recursos tecnológicos,



etc.), los recursos técnicos de tipo psicológico, el conocimiento de las organizaciones y de sus procesos (técnicos, psicosociales, administrativos, económicos, etc.), el trabajo en equipos multidisciplinares, en los que puede adoptar un conjunto de roles muy diversos.

En lo anterior se puede concluir que todas las actividades ilustradas en el mes de Junio hasta el mes de Noviembre del año 2017, se cumplieron a cabalidad con eficacia y eficiencia cubriendo todos los requerimientos, como se pueden ilustrar en los resultados y en cada proceso realizado de cada mes con el debido control. Por cada ingreso se realizó la debida inducción de los candidatos por medio de las herramientas virtuales intranet, es decir, los portales internos que maneja la cooperativa para la contextualización y capacitación del personal, donde a cada candidato se le dio a conocer las herramientas y su manejo ya que esta ilustra las políticas de la empresa y todos sus beneficios, dando cumplimiento así a los objetivos y tareas requeridas buscando solución a las situaciones previstas, aplicando las estrategias psicológicas organizacionales para dar cumplimiento a una buena labor en la selección, capacitación y evaluación de los candidatos con la responsabilidad social siendo acorde las actuaciones con la formación profesional.

De otra parte, los resultados y conclusiones del proyecto de investigación que se realizó sobre la rotación de personal en los años 2015, 2016 y 2017 hasta el mes de noviembre se llegó a corroborar que el cargo que más retiros y requerimientos tuvo de cubrimientos es el cargo de mensajeros, más aun, siendo este el cargo que por cada año se incrementa su porcentaje de solicitudes, donde en el 2015 con un 58%, el 2016 un 64% y el 2017 un 77%, del total de ingresos de retiros por cada año para cubrir las vacantes, el segundo cargo que se logró analizar fue el de cajeros donde en el 2015 y 2016 se cubrió un 29% y en el 2017 un 19%, del total de ingresos por cada año debido a retiros. Y el cargo



que menor rotación de personal tuvo fue el de auxiliar cedi donde cada año fue disminuyendo los retiros donde en el 2015 se cubrió un 12%, el 2016 un 7% y en el 2017 un 4% del total de ingresos. Se debe agregar además, el análisis de los resultados de ascensos por retiros de vacantes internas, donde se halló que el cargo que más asciende es el de vendedores donde en el 2015 se cubrió un 41% del total de ascensos, en el 2016 un 68% del total de ascensos que se realizaron en ese año y en el 2017 un 55% de ascensos, por otra parte el segundo cargo que ascendió fue el de subadministrador donde en el 2015 se ascendieron 36% del total de ascensos, en el 2016 un 27% y en el 2017 un 28% del total de ascensos por cada año y finalmente el cargo que menos retiros tiene es el de administrador donde en el 2015 se ascendió un 23% del total de ingresos de dicho año, en el 2016 un 5% y en el 2017 un 17% de ascensos por retiros. Se deduce que la alta rotación del personal, es debido a mejores oportunidades salariales o por condiciones internas del cargo. Para lograr definir la motivación de los candidatos en la permanencia o no al cargo, un modelo propuesto y desarrollado por Mowday, Porter y Steers (1982) citado en Littlewood Zimmerman, (2006) donde exponen diferentes características que motivan a un empleado a tomar la decisión de renuncia, una de ellas está ligada a características personales del individuo como lo son ocupación, educación, edad, antigüedad, responsabilidades familiares, nivel de ingresos familiares, ética de trabajo, experiencia laboral y personalidad, que llegan a determinar en parte las expectativas del individuo sobre el trabajo y las alternativas de trabajo a las que puede acceder, es así que, la educación y experiencia del individuo pueden generar expectativas sobre qué puesto y sueldo debe recibir al contratarse, ahora bien entre mejor sea su formación más demandante y crítico será al evaluar su puesto actual, cada oportunidad de empleo puede ser influenciado además por la información disponible sobre la organización y el puesto, dependiendo del cumplimiento de las expectativas, las características expe-



riencias organizacionales y el nivel de desempeño, el individuo generara respuestas afectivas hacia el trabajo. Podemos decir que si, el individuo experimentará insatisfacción si las expectativas no son cumplidas esto podría una razón de retiro, otras características que valen ilustrar también están dadas en la experiencias organizacionales, es decir, la política de sueldos y promociones, las responsabilidades del puesto, las relaciones con compañeros de trabajo, el tamaño del grupo, el estilo de supervisión, la estructura organizacional, la oportunidad de participar en la toma de decisiones, la ubicación geográfica, así como las metas y valores organizacionales. También los autores manifiestan que un bajo nivel de desempeño genera actitudes negativas, ansiedad y frustración. Podemos concluir que existen factores para las decisiones de retiro o permanencia que esta dependerá de la respuesta afectiva hacia el trabajo e influencias no laborables, por lo tanto, se puede decir que un bajo nivel de satisfacción en el trabajo conlleva a la intención de retiro, como también el contexto familiar.

3.1. Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que la labor de un estudiante en su proceso de pasantía es realmente enriquecedora tanto en las tareas mínimas hasta en las labores de intenso análisis y presión.

Que la formación durante la carrera ilustra un porcentaje de los que es la realidad laboral y que esta se irá dando en el momento que las competencias profesionales estén formadas para así ilustrarlas en el momento de integrar los saberes con la práctica. Presentar mejores propuesta de trabajo, es la labor que todo profesional debe hoy día implementar, así pues, permitirá que no solo la misma área de trabajo logre sus objetivos, sino que también la ins-



titución logre buscar mejores estrategias para enfrentar los problemas que se presentan a diario.

Por lo anterior se recomienda que dentro del área, el analista de selección instruya y de la oportunidad de conocer la experiencia en realizar las entrevistas a los candidatos, puesto que esta es una tarea imprescindible en la formación del pasante.

Las competencias en el proceso de pasantía en psicología permitieron reforzar eficazmente el ejercicio ya que, en cierta forma, están establecidas por el proceso formativo y de aprendizaje que dentro del contexto académico se recibió a lo largo de la carrera profesional. En este sentido, la pertinencia de las competencias y el óptimo desempeño que se debe tener como profesional de la psicología, depende de la forma en competencias laborales del psicólogo ilustradas en diferentes áreas aplicativas: clínica, educativa, social, organizacional, etc. Durante este periodo de formación tanto la experiencia teórica y de campo que fueron impartidas y enseñadas, permitió hoy día el desarrollo profesional y humano. Es significativo destacar que las capacidades y habilidades se desarrollan en un proceso continuo y que para su identificación en el mercado laboral es adecuado reconocer que han sido integradas desde el contexto educativo.

Finalmente se deja abierta la posibilidad al próximo pasante concluir los argumentos y la motivación que los asociados tengan para tomar la decisión de no permanencia y así implementar estrategias de mejoramiento para que la rotación de este cargo disminuya.



4. Referencias

- Acosta, A.R. (2000). La psicología organizacional en Colombia periodo 1980- 1999. *Revista Colombiana de Psicología. La Psicología en la Universidad Nacional de Colombia*. 50 años. pp. (93-105).
- Alles, M. (2000). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: el diccionario. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Argudín, Y (2005). Educación basada en competencias. Nociones y antecedentes. México, Editorial Trillas
- Bohlander, G., Snell, S., Sherman, A., & Sacristán, P. M. (2001). Administración de recursos humanos. 12a. ed., México: Thompson Learning.
- Chavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw . México.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. Recuperado de: http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf
- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. (2011). Guía Técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S). Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuenaspracticass.pdf>
- Córdova, M y Rosales, J. C. (2007). *Psicología social. Perspectivas y aportaciones hacia un mundo posible*. Recuperado de http://counselingamericas.org/pdf/libros/04_psicologia_social_perspectivas_y_aportaciones_hacia_un_mundo_posible.pdf



- Dunnette, M.D y Kirchner, W. K. (2005). *Psicología Industrial*. 2 ed. México: Trillas
- Enciso, E. & Perilla, L.E. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología* 11:5-22
- Griffeth, R.W., Hand, H.H., & Meglino, B.M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86, 493-522
- Littlewood, Z.H.F. (2006) Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Revista Investigación Administrativa*, 97 (35) 7-25.
- Ministerio de salud. (1999). Gestión de recursos humanos. *Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud*. Lima-Perú.
- Mora, J; Bayona, A; y Torrado, J. (2012). Bienestar laboral. Universidad Francisco de Paula Santander. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/jhoeltorrado/bienestar-laboral-16123867>
- Navas Brito, B., & Quinde Maldonado, B. (2006). Determinación de los perfiles de cargos por competencia del personal administrativo de la Universidad del Azuay (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Pérez, G. Y. & Marulanda, M. (2012). Perfiles de cargos basados en competencias para la empresa Fabega S.A.S.. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/3406>.
- Sandoval, F., Miguel, V., Ramos, E., Montaña, N. (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60).
- Vélez, M. A. G. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Velez, M., & Pérez., G. (2011). *Perfiles de cargo basados en competencia para la empresa Fabega S.A.S - Planeta Sport* (tesis de posgrado). Universidad EAN, Bogotá, Colombia.



5. Anexos

1. Formatos de entrevistas

COPSERVIR LTDA
ANEXO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENTREVISTA DE EVENTOS CONDUCTUALES (EEC)

Cargo al que aspira: *ADMINISTRADOR* Fecha de entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Edad: _____ Estado civil: _____

Libreta Militar: _____ Recomendado: _____

Dirección de Residencia: _____

Núcleo familiar: _____

Tiempo de vinculación (ascensos): _____

PDV actual y tiempo (ascensos): _____

Vacunas: _____ Inyectología: _____

Institución	Año	Nivel Académico

Historia laboral:

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro

1. Evaluación de competencias específicas:

**Nombre de la competencia: Administración de recursos**

Pregunta 1: ¿Qué medidas de ahorro ha implementado en su área?	Respuesta:
Pregunta 2: Ejemplo de una medida que haya utilizado para optimizar los recursos de la Cooperativa	Respuesta:
Pregunta 3: Último problema con equipos o instalaciones por falta de mantenimiento	Respuesta:

Calificación competencia: Administración de Recursos

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Atención al Cliente

Pregunta 1: Ocasión en la que se sintió satisfecha por la forma como asesoró a un cliente	Respuesta:
Pregunta 2: Con qué frecuencia contacta a los clientes para ofrecerle productos y servicios. Para qué lo hace y qué logra	Respuesta:
Pregunta 3: Mecanismo para fidelizar clientes	Respuesta:

Calificación competencia: Atención al Cliente

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nombre de la competencia: **Control y seguimiento**

Pregunta 1: Cómo organiza su día de trabajo	Respuesta:
Pregunta 2: Mecanismos para mantener organizada la mercancía	Respuesta:
Pregunta 3: Cómo realizaría seguimiento al cumplimiento de las personas	Respuesta:

Calificación competencia: **Control y Seguimiento**

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: **Desarrollo de personas**

Pregunta 1: mencione fortalezas y debilidades de una persona del equipo de trabajo	Respuesta:
Pregunta 2: Situación satisfactoria en la que haya dedicado tiempo a enseñar	Respuesta:
Pregunta 3: Mencione a un colaborador a quien ayudó a proyectarse en la Cooperativa. Cómo lo logró.	Respuesta:

Calificación competencia: **Desarrollo de Personas**

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: **Dirección de Grupos**



Pregunta 1:	Respuesta:
Pregunta 2:	Respuesta:

Calificación competencia: Dirección de Grupos

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Orientación comercial

Pregunta 1: De qué forma realiza el seguimiento del cumplimiento de sus objetivos en venta?	Respuesta:
Pregunta 2: Cómo utiliza la publicidad y las exhibiciones del punto de venta como herramienta para lograr cumplimientos?	Respuesta:
Pregunta 3: Cuál es su aporte para que en el punto de venta se disminuya la deserción por falta de mercancía?	Respuesta:

Calificación competencia: Orientación Comercial

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Solución de problemas

Pregunta 1: Ejemplo de alguna oportunidad en la que detectó tempranamente un problema en el punto de venta	Respuesta:
--	-------------------



Pregunta 2: Ejemplo de un riesgo que haya identificado en el punto de venta	Respuesta:
Pregunta 3: Describa un ejemplo reciente que se haya presentado recientemente en el equipo de trabajo	Respuesta:

Calificación competencia: Solución de problemas

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Planeación y Organización del trabajo

Pregunta 1: mecanismos para dar a conocer las metas de venta	Respuesta:
Pregunta 2: Cómo hace para verificar la presentación del punto y del personal	Respuesta:
Pregunta 3: Establecimiento de horarios y turnos	Respuesta:

Calificación competencia: planeación y organización del trabajo

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Motivación hacia el cargo:

Aspectos a indagar	Información obtenida
Motivos por los que quiere ascender	

3. Información adicional:



COPSERVIR LTDA
ANEXO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENTREVISTA DE EVENTOS CONDUCTUALES (EEC)

Cargo al que aspira: *APRENDIZ ADMIN.* Fecha de entrevista: _____
Nombre del entrevistado: _____
Edad: _____ Estado civil: _____
Libreta Militar: _____ F. Etapa Productiva: _____
Núcleo familiar: _____
Recomendado: _____
Dirección de residencia: _____

Institución	Año	Nivel Académico

Historia laboral:

Empresa	Cargo	Tiempo	F. Retiro	Motivo de Retiro

1. Evaluación de competencias específicas:

Nombre de la competencia: INICIATIVA

Pregunta 1: Cuénteme una experiencia sobre alguna situación que podía afectar su labor y que pudo prevenir. En qué momento le informó a su jefe inmediato? Qué pasó?	Respuesta:
Pregunta 2:	Respuesta



Cuál fue la última vez que apoyó a alguno de sus compañeros en otra área.	
En algún momento ha tenido que reemplazar a uno de sus compañeros en otro cargo? Se adaptó fácilmente? Qué fue lo más difícil?	Respuesta
Cuénteme de alguna ocasión tuvo que ser recursivo para poder atender un requerimiento o solicitud.	Respuesta:

Calificación competencia: INICIATIVA

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: MANEJO DE LA INFORMACION

Pregunta? Cuénteme una situación en la cual detectó inconsistencias o errores en la información. Cómo las detectó?	
Pregunta? ¿Qué elementos utiliza para estar segura(o) que la documentación recibida está completa?	
Pregunta? Indíqueme alguno de los documentos que usted debe manejar con mayor cuidado y cuénteme qué métodos utiliza para no extraviarlos y mantenerlos organizados	
Pregunta?Dentro de los documentos que usted maneja algunos son confidenciales, ¿Cómo logra usted garantizar que esa información no se llegue a filtrar en algún momento?	

Calificación competencia: MANEJO DE INFORMACION

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: ORGANIZACION



Pregunta?	
¿Que método emplea para identificar las actividades que son prioritarias?	
¿Con qué frecuencia se le acumula el trabajo? Por qué le ocurre?	
Pregunta?	
Si yo le pidiera en este momento que me mostrara su puesto de trabajo ¿Qué vería?	

Calificación competencia: ORGANIZACION

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: RELACIONES INTERPERSONALES

Pregunta?	
¿Recuerda la última ocasión en la que tuvo que manejar una situación difícil con un cliente interno o externo?	
Pregunta?	
¿Cómo hace usted para asegurarse que las personas a quienes les brindó su servicio quedaron satisfechas?	
Pregunta?	
¿Cuándo se han presentado situaciones tensas en su puesto de trabajo con otra persona cómo ha manejado la situación?	

Calificación competencia: RELACIONES INTERPERSONALES

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



COPSERVIR LTDA
ANEXO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENTREVISTA DE EVENTOS CONDUCTUALES (EEC)

Cargo al que aspira: **MENSAJERO** Fecha de entrevista: _____
Nombre del entrevistado: _____
Edad: _____ Estado civil: _____
Núcleo familiar: _____
Dirección de Residencia: _____
Vivienda: _____ Refiere/como se enteró: _____
Modelo: _____ Tarjeta de propiedad: _____
Comparendos: _____ Libreta Militar: _____

Institución	Año	Nivel Académico

Historia laboral:

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro

1. Evaluación de competencias específicas:

Nombre de la competencia: Apoyo Comercial

Cuándo fue la última vez que un cliente le realizó alguna sugerencia? Qué acción llevó a cabo?	
Cuénteme sobre alguna ocasión en la cual usted tuvo que contribuir con la promoción de la buena imagen corporativa. Para qué lo hizo?	
¿Qué cuidados personales tiene usted para proyectar una adecuada presentación al cliente? Cuénteme alguna experiencia que haya tenido en la cual le hayan reconocido su adecuada presentación personal y modales. Qué le dijeron? Cómo se sintió?	
Qué mecanismos utilizabas para divulgar y promover los servicios que ofrece la empresa para la que	



trabajabas?	
-------------	--

Calificación competencia: Apoyo Comercial

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Atención al Cliente

En ocasiones hay clientes que son más sensibles e irritables que otros, en qué oportunidad recuerda usted que haya tenido que enfrentarse a uno de ellos ¿qué sucedió ese día?	
¿Cómo hace usted para que los clientes estén satisfechos con su atención y no se quejen de su servicio?	

Calificación competencia: Atención al Cliente

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Organización

En algún momento ha tenido la experiencia de recibir un billete falso? ¿Qué hizo en ese momento?	
Describa una situación difícil que haya experimentado por el manejo del dinero bajo su responsabilidad. Qué pasó? Qué ha debido hacer?	
Déme un ejemplo de alguna ocasión en la cual haya tenido dificultades para ubicar una dirección. Qué pasó?	
Recuerda que algún cliente lo haya recibido furioso porque su domicilio llegó tarde?	

Calificación competencia: ORGANIZACIÓN

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
----------	--	------	--	-------	--	------	--	----------	--



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nombre de la competencia: Orientación a la Seguridad

Con tantas situaciones de inseguridad descríbame como hace usted para salvaguardar los productos y el dinero que lleva en domicilio?	
Describa una situación difícil que se le haya presentado por no respetar las normas de tránsito y no conducir con precaución?	
Cuénteme acerca de alguna situación de riesgo o accidente que usted logró evitar.	
Cuándo fue la última vez que llevó su moto al taller y con qué frecuencia la arregla?	

Calificación competencia: Orientación a la Seguridad

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Trabajo en Equipo

Cuéntame un conflicto que hayas tenido con un compañero de trabajo o jefe?	
Describa las labores de orden y aseo en las cuales participó en su anterior empleo.	
Describa algunas actividades adicionales que realizó en su trabajo aunque no estuvieran bajo su responsabilidad.	
Cuénteme un caso en el que una de las ideas que usted presentó en una reunión, contribuyó al mejoramiento en su trabajo?	

Calificación competencia: Trabajo en Equipo

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



COPSERVIR LTDA
ANEXO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENTREVISTA DE EVENTOS CONDUCTUALES (EEC)

Cargo al que aspira: *VENDEDOR* Fecha de entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Edad: _____ Estado civil: _____

Libreta Militar: _____ Dirección de Residencia: _____

Recomendado: _____

Núcleo familiar: _____

Tiempo de vinculación (ascensos): _____

PDV actual y tiempo (ascensos): _____

Vacunas: _____ Inyectología: _____

Institución	Año	Nivel Académico

Historia laboral:

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro

1. Evaluación de competencias específicas: (+ si lo muestra, 0 no observado, - no lo muestra)

Nombre de la competencia: Atención al cliente

Pregunta 1: Caso en que se haya sentido satisfecho por la asesoría que le brindó a un cliente por una enfermedad común.	Respuesta:
Pregunta 2: Que cualidades debe tener un dispensador de farmacia	Respuesta: - Orientación comercial (servicio al cliente y encadenamiento) Conocimientos de anatomía, fisiología, patología y terapéutica.



	Enfocarse en las necesidades primarias del cliente
Pregunta 3: Usted me puede clasificar los siguientes medicamentos: ASA	Respuesta: ASA (Acetil Salicilico) – Rta: Analgesico, Anti-piretico y antitrombotico (para la circulación en problemas cardiacos) o para Dolor de cabeza, fiebre y circulación – Acetaminofen, Ibuprofeno, Aines (analgésico, antiinflamatorio no esteroide)
Mencione tipos de Infecciones y que tipo de medicamento utilizaría	Bacterianas, Virales, Parasitarias y Micóticas – Antibacteriana (Antibiotico/ amoxicilina), Antiviral (Aciclovir), Antiparasitaria (metronidazol, mebendazol, pirantel, cenidazol) y Antimicótica (clotrimasol, fluconazol, quetoconazol)
1. Si un cliente llega con una primera intención de compra de desodorante, usted que le ofrecería de más. 2. la intención de compras es para el dolor 3. Filtro solar	1. Útiles de aseo (talcos, crema, crema dental. 2. Tabletas para el dolor piroxicam, 3. Vitamina E, repelentes, acetato de aluminio, acid mantle, gotas para los oídos, analgésico para dolor y fiebre.

Calificación competencia: Atención al cliente

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Iniciativa

Pregunta 1: De qué forma solucionó una necesidad de un cliente que le haya solicitado un producto agotado	Respuesta:
Pregunta 2: De qué manera manejó la situación del cliente que le solicitó un medicamento de control especial sin presentar la respectiva formula	Respuesta:
Pregunta 3: De qué manera consigue los productos que el cliente requiere y que no se hayan en el punto de venta.	

Calificación competencia: Iniciativa

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Nombre de la competencia: Orientación comercial**

Pregunta 1: De qué forma realiza el seguimiento del cumplimiento de sus objetivos en venta	Respuesta:
Pregunta 2: Cómo utiliza la publicidad y las exhibiciones del punto de venta como herramienta para lograr cumplimientos	Respuesta:
Pregunta 3: Cuál es su aporte para que en el punto de venta se disminuya la deserción por falta de mercancía	Respuesta:

Calificación competencia: Orientación Comercial

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Trabajo en equipo

Pregunta 1: Ocasión en la que haya aportado al cumplimiento de los objetivos del punto de venta haciendo algo que estaba más allá de sus responsabilidades	Respuesta:
Pregunta 2: Describa la última controversia que haya tenido con un compañero de trabajo y el acuerdo al que llegaron para mantener un buen clima laboral	Respuesta:
Pregunta 3: Qué aporte ha realizado para optimizar el surtido del mostrador	Respuesta:

Calificación competencia: Trabajo en Equipo

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Motivación hacia el cargo:

Aspectos a indagar	Información obtenida
--------------------	----------------------



COPSERVIR LTDA
ANEXO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENTREVISTA DE EVENTOS CONDUCTUALES (EEC)

Cargo al que aspira: *CAJERO (A)* Fecha de entrevista: _____
Nombre del entrevistado: _____
Edad: _____ Estado civil: _____
Libreta Militar: _____ Dirección de residencia: _____
Núcleo familiar: _____
Recomendado: _____

Institución	Año	Nivel Académico

Historia laboral:

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro

1. Evaluación de competencias específicas: (+ si lo muestra, 0 no observado, - no lo muestra)

Nombre de la competencia: Apoyo comercial

Pregunta 1: De qué manera te enterabas sobre los servicios que prestaba el lugar en el que trabajabas y como los dabas a conocer a tus clientes?	Respuesta:
Pregunta 2: Describe una situación en la cual haya proporcionado información a un cliente en busca de promover la buena imagen de la empresa.	Respuesta:

Calificación competencia: Apoyo Comercial

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Atención al cliente

Pregunta 1: Caso en que se haya sentido satisfecho por la asesoría que le brindó a un cliente.	
Pregunta 2: Ocasión en que debió esforzarse con un cliente difícil, ¿Qué hizo?	Respuesta:



Pregunta 3: Mencione una situación en la que se ganó la confianza del cliente	Respuesta:
--	------------

Calificación competencia: Atención al cliente

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Atención al detalle

Pregunta 1: Mencione un ejemplo de una inconsistencia que haya detectado en la ejecución de su trabajo?	Respuesta:
Pregunta 2: En el proceso de registro de información a veces suelen cometerse errores por falta de atención o concentración, recuerdas alguna situación relacionada con este caso?	Respuesta:

Calificación competencia: Atención al detalle

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Trabajo en equipo

Pregunta 1: Ocasión en la que haya aportado al cumplimiento de los objetivos comunes haciendo algo que estaba más allá de sus responsabilidades?	Respuesta:
Pregunta 2: Describa la última controversia que haya tenido con un jefe y el acuerdo al que llegaron para mantener un buen clima laboral	Respuesta:
Pregunta 3: Qué aporte recuerdas haber realizado para optimizar tu trabajo?	Respuesta:

Calificación competencia: Trabajo en Equipo

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



COPSERVIR LTDA
ANEXO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ENTREVISTA DE EVENTOS CONDUCTUALES (EEC)

Cargo al que aspira: *SUB. ADMINISTRADOR* Fecha de entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Edad: _____ Estado civil: _____

Libreta Militar: _____ Dirección de Residencia: _____

Recomendado: _____

Núcleo familiar: _____

Tiempo de vinculación (ascensos): _____

PDV actual y tiempo (ascensos): _____

Vacunas: _____ Inyectología: _____

Institución	Año	Nivel Académico

Historia laboral:

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro

1. Evaluación de competencias específicas:

Nombre de la competencia: Atención al cliente

Pregunta 1: Caso en que se haya sentido satisfecho por la asesoría que le brindó a un cliente por una enfermedad común?	Respuesta:
Pregunta 2: Ocasión en que debió esforzarse con un cliente difícil, ¿Qué hizo?	Respuesta:
Pregunta 3: Mencione cinco clientes que haya fidelizado y los productos que consume	Respuesta:



--	--

Calificación competencia: Atención al cliente

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Iniciativa

Pregunta 1: De qué forma solucionó una necesidad de un cliente que le haya solicitado un producto agotado?	Respuesta:
Pregunta 2: Ha manejado la situación de un cliente que le solicita un medicamento de control especial sin presentar la respectiva fórmula médica .Cuénteme que paso?	Respuesta:
Pregunta 3: De qué manera consigue los productos que el cliente requiere y que no se hayan en el punto de venta?	Respuesta:

Calificación competencia: Iniciativa

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Manejo de grupos

Pregunta 1:	Respuesta:
Pregunta 2:	Respuesta:

Calificación competencia: Manejo de grupos

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Orientación comercial

Pregunta 1: De qué forma realiza el seguimiento del cumplimiento de sus objetivos en venta?	Respuesta:
Pregunta 2: Cómo utiliza la publicidad y las exhibiciones del punto de venta como herramienta para lograr cumplimientos?	Respuesta:



Pregunta 3: Cuál es su aporte para que en el punto de venta se disminuya la deserción por falta de mercancía?	Respuesta:
--	------------

Calificación competencia: Orientación Comercial

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la competencia: Organización del trabajo y seguimiento

Pregunta 1: Cómo organiza su día de trabajo	Respuesta:
Pregunta 2: Mecanismos para mantener organizada la mercancía	Respuesta:
Pregunta 3: Cómo realizaría seguimiento al cumplimiento de las personas	Respuesta:

Calificación competencia: Organización de trabajo y Seguimiento

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre de la Competencia: Trabajo en equipo

Pregunta 1 :	Respuesta:
Pregunta 2 :	Respuesta:

Calificación competencia: Trabajo en Equipo

MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Motivación hacia el cargo:

Aspectos a indagar	Información obtenida
Motivos por los que quiere ascender	

3. Información adicional:



2. Solicitud de Ingreso

**SOLICITUD DE INGRESO**

Fecha de solicitud: Fecha de recibido:

Sucursal:

Nombre:

Cargo al que aspira:

Punto de Venta/Area:

Zona/Depto.:

Cargo vacante: ☐ Cargo nuevo: ☐

Reemplazo temporal: ☐ Aumento de planta: ☐

Justificación:

Tiempo de contrato:

INFORMACION DEL ASPIRANTE

1. Nivel educativo:

Bachillerato	☐ Sí ☐ No
Técnico o tecnológico	☐ Sí ☐ No
Universitario	☐ Sí ☐ No
Estudia actualmente	☐ Sí ☐ No
Institución educativa	



2. Experiencia laboral interna:

Cargo			
Sucursal			
Tiempo			
Motivo retiro			

3. Experiencia laboral externa:

Cargo			
Ciudad			
Tiempo			
Empresa			
Motivo retiro			

4. Recomendaciones: (Si le recomienda un asociado de Copservir, favor diligenciar)

Nombre del asociado:	
Cargo:	
Sucursal:	
Tiempo de servicio:	

6. Concepto visita domiciliaria:

--

Nombre quien realizó la visita _____ Cargo quien realizó la visita _____

7. Resultado de evaluación psicotécnica:

Apto	☐
Apto con reserva	☐
No apto	☐

Nombre Analista de Selección _____

8. Datos de la Moto (Para Mensajeros):

Clase: _____

Modelo: _____

Observaciones sobre documentación:

--

DIRECTOR GESTIÓN
HUMANA SUCURSAL

APROBACIÓN
GERENCIA
SUCURSAL

DIRECTOR GENERAL
DE GESTIÓN HUMANA

APROBACIÓN
GERENCIA GENERAL

3. Confirmación de referencias



COPSERVIR LTDA.
COOPERATIVA MULTIATIVA

CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS

Nombres y apellidos del candidato: _____

Cargo al que aspira: _____

Fecha de verificación: Día Mes Año

Empresa	Jefe inmediato	Tiempo de vinculación	Persona que da la referencia
Concepto: _____			
Aspectos a mejorar del candidato: _____			
Motivo del retiro: _____			

4. Formato de visita domiciliaria



Ciudad y Fecha: _____

Cargo _____

Nombre de quien recibe la visita: _____ Barrio: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Celular _____

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:			
Documento de Identificación	Cédula Ciudadanía	Cédula Extranjería	Tarjeta Identidad
	Número:	Expedida en:	Fecha:
Lugar de Nacimiento:		Fecha:	Edad: años

INFORMACION FAMILIAR

Nombres y Apellidos		Edad	Parentesco	N.E.	E.C.	Ocupación	Empresa
Nivel de Escolaridad (N.E.):				Estado Civil (E.C.):			
1	Primaria	5	Tecnológico	1	Soltero	4	Unión Libre
2	Bachillerato Incompleto	6	Profesional	2	Casado	5	Separado
3	Bachillerato Completo	7	Postgrado	3	Viudo	6	Divorciado
4	Técnico	8	Otros				

OTROS FAMILIARES CERCANOS

Nombres y Apellidos		Edad	Parentesco	N.E.	E.C.	Ocupación	Empresa	Tel. Residencia

Procedencia de la Familia: _____

Proyectos Familiares: _____

Valores que identifican la Familia: _____

Actividades Familiares en tiempo libre: _____

INFORMACIÓN ECONÓMICA DE LA FAMILIA

INGRESOS				EGRESOS			
Personas que aportan	Ing Personal	T.I.	Vr. Aportado	Concepto	Valor	Concepto	Valor
				Alimentación		Recreación	



				Arriendo		Transporte				
				Servicios Publicos		Créditos				
				Educación		Apoyo Flia.				
				Tarjeta Crédito		Otros				
Total Aportado					Gasto Total					
Tipos de ingresos	1	Salario	2	Pensión	3	Arriendo	4	Herencia	5	Ahorros
	6	Actividad Cial	7	Negocio propio	8	Interés	9	Otros	10	

Bienes Inmuebles				Vehículos				
Tipo	Dirección	Ciudad	Avalúo	Tipo	Marca	Modelo	Placa	Avalúo

DESCRIPCIÓN DE LA VIVIENDA

TIPO:	Casa		Pieza		Casalote		Inquilinato		Apartamento	
TENENCIA:	Propia		Familiar		Alquilada		Invasión		Cedida	
ESTADO:	Esterilla		Concreto		Obra Negra		Terminada		En Construcción	
CONDICIÓN:	Aseada		Organizada		Salubre		Ventilada		Hacinamiento	
SERVICIOS PUB.	Agua		Energía		Gas Natural		Teléfono		Alcantarillado	
DISTRIBUCIÓN	Comedor		Sala		Cocina		Patio		Baños	
									Habitaciones	

ELEMENTOS DEL HOGAR: (Muebles y Enseres)

MUEBLES	Sala		Comedor		Camas		Escritorio		Computador	
ELECTRODOMÉSTICOS	TV		VHS		DVD		Nevera		Lavadora	
									Equipo de sonido	

ENTORNO DEL VECINDARIO

ZONA	Rural		Popular		Invasión		Residencial		Comercial		
BIENESTAR DEL SECTOR	Iglesias		Escuelas		Farmacia		Tiendas		Centro de Salud		
	Colegios		Vigilancia		Rutas de Bus		Supermercado		Centro Recreativo		
SERVICIO DE TRANSPORTE				VÍAS DE ACCESO				RELACIÓN CON LOS VECINOS			
Adecuado: A		Regular: R		Deficiente: D							

INFORMACIÓN ACADÉMICA

ESTUDIOS	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	GRADO ALCANZADO	AÑO	CIUDAD
Primaria				
Secundaria				
Técnico				
Tecnológico				
Universitario				



Postgrado				
-----------	--	--	--	--

ASPECTOS DEL ENTREVISTADO

DETALLE	ADECUADA	REGULAR	DEFICIENTE	OBSERVACIONES
PRESENTACIÓN PERSONAL				
INFORMACIÓN SUMINISTRADA				
EXPRESIÓN VERBAL				
DISPOSICIÓN				

CONCEPTO GENERAL

--



5. Cuadro de resultados para pruebas

Escala de evaluación			
Seguridad sobre aspectos de antecedentes laborales y judiciales.	Escala de Sinceridad		
	Control a Conductas de Riesgo		
	Rectitud en el Trabajo		
Competencias Organizacionales	Competencias Organizacionales		
Porcentaje de Ajuste:	Servicio al Cliente		
Ajuste al perfil de ...	Concepto General de la Evaluación		
	Prueba de conocimiento		
OBSERVACIONES			