

Desarrollo de competencias evaluativas, requeridas en el proceso de selección de personal, de la
Caja Santandereana de subsidio familiar CAJASAN

Zaida Yohana Cely Sepúlveda

Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga

Facultad De Ciencias Sociales

Departamento De Psicología

Bucaramanga, Colombia

2016

Desarrollo de competencias evaluativas, requeridas en el proceso de selección de personal, de la
Caja Santandereana de subsidio familiar CAJASAN

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Zaida Yohana Cely Sepúlveda

Director de trabajo de grado:

Ps. Carolina Díaz Romero

Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga

Facultad De Ciencias Sociales

Departamento De Psicología

Bucaramanga, Colombia

2016

CONTENIDO

1. Resumen	5
2. Abstract.....	6
3. Introducción	7
4. Objetivos.....	8
5. Contextualización de la empresa	9
6. Marco teórico	11
7. Metodología	16
8. Resultados	21
9. Discusión	26
10. Conclusiones.....	29
11. Recomendaciones.....	30
12. Referencias.....	31

TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICAS

Figura 1.	22
Figura 2.	22
Figura 3.	23
Figura 4.	23
Figura 6.	24
Figura 6.	24
Figura 7.	25

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DESARROLLO DE COMPETENCIAS EVALUATIVAS, REQUERIDAS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL, DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN.

AUTOR(ES): Zaida Yohana Cely Sepúlveda

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Ps. Carolina Díaz Romero

RESUMEN

El presente trabajo de grado, tiene como propósito principal, desarrollar cada una de las etapas del proceso de selección de personal de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan. Para dar cumplimiento a éste objetivo, se contó con la participación del personal tanto interno, como externo de la Caja. El personal interno hace referencia a los trabajadores de la empresa, que hicieron parte de los procesos de selección. Mientras que el personal externo, son aquellos candidatos que cumplieron con los requisitos del perfil requerido por la empresa, así como con los requerimientos legales exigidos para cada cargo. Así mismo, se llevó a cabo cada una de las fases del proceso de selección: 1. reclutamiento de hojas de vida, a través de fuentes como computrabajo, agencia de empleo y temporales. 2. Evaluación a través de la aplicación de pruebas psicotécnicas; Impactpsy y psicoweb. 3. Entrevista, por medio del formato de entrevista 4. Verificación de referencias tanto laborales como personales, a través de un formato de preguntas sobre el candidato. 5. Visita domiciliaria, para los cargos con manejo de dinero y de seguridad, en donde se emite un reporte sobre la dinámica familiar y social del participante. Por último, se comunica al candidato que fue seleccionado y se realiza el protocolo de ingreso. El proceso de selección no debe basarse sólo en la medición de conocimientos, aspectos conductuales, de personalidad o de aptitudes. También debe incluir un proceso de gestión por competencias, que permita identificar las características propias del sujeto, comportamientos y actitudes en determinadas situaciones. Esto con el fin de reducir el margen de error y poder seleccionar al candidato más idóneo.

PALABRAS CLAVES:

Selección, Psicología, Reclutamiento, Evaluación, Organizacional.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DEVELOPMENT EVALUATION SKILLS IN THE SELECTION PROCESS IN CAJA SANTANDERANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN.

AUTHOR(S): Zaida Yohana Cely Sepúlveda

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Ps. Carolina Díaz Romero

ABSTRACT

This work has as its main purpose, develop each stage of the recruitment process of the Santander Family Benefit Fund Cajasan. To fulfill this goal, he attended the internal staff, and external to the Fund. Internal staff refers to employees of the company, which were part of the selection process. While outsiders are those candidates who met the requirements of the profile required by the company, as well as the legal requirements required for each position. He also took out each stage of the selection process: 1. recruitment resumes, through sources such as Monster, and temporary employment agency. 2. Evaluation through the application of psychological tests, such as: impact psy and psicoweb. 3. Interview, through the interview format and psychological Cajasan report. 4. Verification of both labor and personal references, through a format of questions about the candidate. 5. Home visit to the charges with money management and security, where a report on family and social dynamics of the participant is issued. Finally, the candidate was selected and the protocol entrance is communicating. The selection process should not be based on the measurement of knowledge, behavioral issues, personality or skills. It should also include a process of skills management, to identify the characteristics of the subject, behavior and attitudes in certain situations. This is to reduce the margin of error and to select the most suitable candidate.

KEYWORDS:

Selection, Psychology, recruitment, evaluation,
organizational

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la tecnología es un instrumento fundamental, que permite el logro de la productividad que demandan las organizaciones. Sin embargo, el factor que garantiza el éxito de toda empresa, depende del personal que labore en ella. Para esto, se ha implementado en las organizaciones de hoy en día, un mecanismo llamado: proceso de selección de personal, que permite identificar al personal idóneo, de acuerdo a los perfiles establecidos en las empresas. De él depende la obtención de los objetivos organizacionales (Naranjo, 2012).

Algunas organizaciones están invirtiendo la mayor parte de sus recursos, en la adquisición o elaboración de productos y servicios. Pero se olvidan de invertir en las personas que tienen el conocimiento y las habilidades para la creación, producción y venta de los mismos (Chiavenato, 2002).

La principal función del trabajador, es la de producir resultados y brindar utilidad a la empresa. Pero para que esto se cumpla, el trabajador debe conocer los objetivos organizacionales y a su vez, recibir direccionamiento por parte del empleador y su respectiva recompensa por la labor que ha llevado a cabo (Alles, 2008).

Por tal razón, es importante que las empresas implementen procesos de selección, que contengan fundamentalmente dos aspectos, el análisis del perfil de trabajo y las características de los candidatos para dicho perfil. En el perfil sólo se describen las características, funciones, condiciones laborales y requisitos legales que requiere el cargo, mientras que, la descripción de los candidatos hace referencia a aquellas cualidades, tipo de personalidad, habilidades y experiencias, que garanticen un buen desempeño laboral (Atalaya, 2001).

Partiendo de lo anterior, es importante mencionar que el proyecto busca aportar bases teóricas para futuras investigaciones, teniendo en cuenta el referente teórico y la aplicación del mismo, en un determinado contexto. Igualmente, se pretende identificar y seleccionar el personal idóneo para los diferentes cargos que la organización requiera, con el fin de que Cajasan pueda satisfacer las necesidades de sus afiliados y promueva bienestar integral a las familias Santandereanas.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Desarrollar las competencias evaluativas, requeridas en el proceso de selección de personal de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan.

Objetivos específicos:

1. Seleccionar al personal competente, a través del reclutamiento de hojas de vida de los aspirantes a los diferentes cargos de la caja.
2. Evaluar a los candidatos aspirantes a los diferentes cargos, a través de la aplicación de las pruebas psicotécnicas.
3. Participar en las entrevistas grupales e individuales, que se gesten en cada unidad.
4. Verificar referencias laborales y personales de los candidatos preseleccionados para laborar en Cajasan.
5. Evaluar la dinámica familiar y social del aspirante, a través de la visita domiciliaria.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, es una entidad sin ánimo de lucro, que hace parte del sector privado, con funciones de seguridad social. Esta organización fue creada en 1957, con la misión de contribuir al bienestar de la sociedad santandereana y al desarrollo empresarial de Santander, haciendo parte del grupo de Cajas de Compensación Familiar, a las cuales por ley, las empresas colombianas deben afiliar a sus trabajadores; con el fin de promover el bienestar social de sus afiliados. En sus 58 años de servicio, Cajasan se ha encargado de brindar a sus afiliados, una serie de servicios y beneficios, tales como: turismo y hotelería, crédito, vivienda, salud, educación formal, recreación y deportes y mercadeo.

Su misión está enfocada en generar bienestar y felicidad a sus afiliados, prestando servicios sociales, integrales con una red de talentos y aliados, para satisfacer las necesidades de la comunicad, logrando así, vínculos más duraderos y mejorando la calidad de vida. Así mismo, se proyecta como una organización confiable, dinámica y sostenible, que trabaja por el progreso de las familias Santandereanas y la sociedad, garantizando la accesibilidad a bienes y servicios de valor superior.

Los servicios que brinda Cajasan a sus afiliados, se encuentran enmarcados en seis valores fundamentales: respeto, honestidad, corresponsabilidad social y ética, felicidad, innovación y amor a la familia.

A través del respeto se valoran y se reconocen los derechos humanos, la diversidad de culturas y personas, así como el cuidado del planeta, generando vínculos duraderos con nuestros grupos de interés.

La honestidad, se refleja en la coherencia y consistencia para la toma de decisiones, trabajando con disciplina y compromiso garantizando la productividad y sostenibilidad de la compañía.

Por medio de la corresponsabilidad social y ética, se practica la autogestión de los seres humanos de forma transparente, digna y equitativa, promoviendo el desarrollo sostenible y generando confianza y fidelidad en nuestros grupos de interés.

Otro valor fundamental en Cajasan es la felicidad, pues se logran los objetivos y metas, viviendo en armonía con pasión y alegría, generando sonrisas y dejando huella positiva en las personas.

La innovación es importante para la Institución, ya que permanentemente se desarrollan ideas, se potencia el conocimiento y el cambio, para crear y transformar soluciones con sentido de vida.

Por último, se encuentra el valor del amor a la familia, pues el sentido de ser de Cajasan, es proteger y apoyar las familias y a la comunidad, fortaleciendo su unión, bienestar, desarrollo e integridad (Cajasan, 2013).

MARCO TEÓRICO

La psicología, es la ciencia que se encarga del estudio de los procesos mentales y la conducta del ser humano, la cual comprende dimensiones a nivel afectivo-emocional, cognitivo, conductual, social y biológico (Meza, 2005).

El ser humano, el ser vivo más complejo de entender, pues nace, crece y se desarrolla en distintos contextos y circunstancias. A raíz de esto, la Psicología, toma la iniciativa de dividirse en varios campos o disciplinas, con el objetivo de abarcar las distintas dimensiones del hombre y su entorno. Dentro de los campos de la psicología se encuentra la Psicología educativa, jurídica, organizacional, social, gerontológica, clínica, forense, entre otras (Torres, 1995).

Partiendo de lo anterior, se puede inferir que el profesional de la psicología se encuentra en la capacidad de ejecutar su labor, de acuerdo a sus intereses, en determinados campos (Orozco et al., 2013).

Como ocurre con otras disciplinas, la Psicología organizacional y del trabajo es fruto de las circunstancias históricas, culturales y sociales del contexto en el que se desarrolla. Así, al ser considerada como Ciencia y, desde la visión positivista, ha quedado establecido que a partir de hechos observables y utilizando procedimientos rigurosos y empíricos, debe ser capaz de describir, explicar, predecir y controlar las cosas que ocurren en la realidad (Peralta, 2006, p. 92).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede inferir que la psicología organizacional, se dedica principalmente, al estudio de los aspectos psicológicos del trabajador en la organización y a su vez, el impacto de la empresa en la persona (Orozco et al., 2013).

Para Richard (1971) (citado en Rodríguez & Posadas, 2005) el objetivo de la psicología organizacional es el estudio de las demandas de la sociedad en el ámbito industrial, en donde, el psicólogo se encuentra al servicio de las empresas y cuyo fin, es la incorporación de las personas a la industria.

Dentro de las funciones que realiza el psicólogo en la organización, se encuentran: el reclutamiento, la selección y vinculación de personal a la compañía, la formación, el bienestar, la cultura y el clima laboral (Orozco et al., 2013).

Teniendo en cuenta la variedad de habilidades, destrezas, conocimientos y tipos de personalidad que los seres humanos poseen, se hace necesario evaluar las dimensiones de los individuos, con el fin de seleccionar a la persona más adecuada para el cargo requerido, a esto se le conoce como selección de personal (Quiñones & Mateu, 1983).

El proceso de selección de personal, se define como “un mecanismo mediante el cual, las organizaciones deciden cuál de los aspirantes a un determinado puesto, es el más apto para desempeñarlo” (Salgado & Moscoso, 2008, p. 16).

La primera etapa del proceso de selección, se llama reclutamiento, la cual tiene como objetivo principal, la obtención de un número considerable de candidatos, para determinada vacante, que cumplan con el perfil requerido por el cargo (Morell & Brunet, 1999).

Otra de las fases del proceso de selección es la evaluación psicológica, la cual hace referencia a la aplicación de instrumentos psicométricos o pruebas, que permite conocer habilidades, aptitudes, conocimientos y personalidad del sujeto evaluado, para así, poder plantear inferencias y tomar decisiones (Aragón, 2004).

Las pruebas psicométricas imparten una serie de puntuaciones, que permiten obtener información sobre los niveles de los evaluados, ya sea, nivel de ansiedad, personalidad, inteligencia, entre otros. Así mismo, aporta herramientas, que permiten seleccionar a los candidatos más aptos para determinado puesto de trabajo. Para poder determinar si determinada prueba o instrumento, efectivamente cumplen con el objetivo, que es evaluar, se debe tener en cuenta la confiabilidad y validez del mismo. La confiabilidad, parte de los resultados obtenidos, después de aplicar varias veces el mismo instrumento. Mientras que la validez hace referencia a la veracidad de los ítems que componen la prueba, es decir, que el instrumento realmente mida, lo que debe medir (Delgado & Prieto, 2010).

Otro instrumento útil e importante, que permite evaluar, observar y adquirir información relevante, es la entrevista. Las entrevistas son útiles en todos los ámbitos de la psicología: organizacional, educativa, clínica y social (Morga, 2012). Existen tres tipos de entrevista, la estructurada, semi-estructurada y la abierta.

La entrevista estructurada tiende a ser sistematizada, es decir, el entrevistador establece con anticipación una serie de preguntas, en donde el evaluado debe responder de forma concreta - (Vargas, 2012). Por otro lado, se encuentra la entrevista semi-estructurada, la cual se caracteriza por ser un poco más flexible que la estructurada. En ella, el entrevistador establece preguntas poco formales, que permiten aclarar dudas, ser más subjetivos e identificar aspectos relevantes en el evaluado (Díaz, Torruco, Martínez & Varela, 2013). Por último, se encuentra la entrevista no estructurada o abierta, que se caracteriza por la relación cara a cara con el evaluado, cuyo objetivo principal es entender, más que conocer. En este tipo de entrevista, las preguntas surgen de acuerdo al diálogo que se establezca con el participante, pues es informal (Vargas, 2012).

Para que la entrevista sea un proceso efectivo, se deben tener en cuenta cuatro fases: la primera es la preparación, en donde se planifica la entrevista, es decir, determinar el objetivo, el número y el tipo de preguntas a realizar. La segunda fase es la apertura, en donde se le informa al candidato a cerca del objetivo de la entrevista, las condiciones del cargo al que aspira y se establece el rapport. En la tercera fase llamada desarrollo, se establece el intercambio información, de acuerdo a la guía de preguntas. Por último, se encuentra el cierre, allí, el entrevistador debe asegurarse de que el entrevistado haya comprendido la información suministrada y así mismo, aclarar cualquier inquietud (Díaz, Torruco, Martínez & Varela, 2013).

Otra fase del proceso de selección, es la verificación de referencias tanto laborales, como personales. Ésta etapa es importante para el proceso, pues mediante la verificación de datos, se determina la veracidad de la información suministrada por el candidato. En caso de que la información sea falsa, se procede a cancelar el proceso de selección del participante (Ladino y Orozco, 2008).

Otro proceso, cuyo objetivo es verificar información del participante, es la visita domiciliaria. Algunas empresas, dentro de sus procesos de selección de personal incluyen visitas domiciliarias. Para Hernández (2008) “la visita consiste en una inspección a la residencia de quien resulta con el perfil más adecuado para ocupar el cargo, después de pasar por los distintos procesos” (p. 149). Además de conocer la vivienda del candidato, lo que se busca es observar el entorno familiar y social del mismo. Generalmente, la visita es anunciada por parte de la empresa, con el fin de acordar el horario de la visita y confirmar que por lo menos un miembro de la familia se encuentre en la vivienda (Hernández, 2008).

La última fase del proceso de selección de personal, es la contratación, que se define como el vínculo formal, que une al empleado con el empleador, en donde el primero se compromete a prestar determinadas funciones y el segundo a remunerarlo. El tipo de contratación está sujeto de acuerdo a las políticas de la empresa, relacionadas con los objetivos y requerimientos del área de recursos humanos (Soto & Rebuffo, 2007).

Como mencionaba al inicio del referente teórico, el ser humano, posee una serie de conocimientos, habilidades y destrezas, las cuales permiten realizar a la perfección ciertas actividades, que en ocasiones pueden ser innatas o adquiridas a través del entorno en el cual se desarrollan. Por tal razón, se hace necesario implementar en las organizaciones un modelo llamado Gestión por competencias, en donde se evalúen las aptitudes, actitudes y habilidades del sujeto, con el fin de verificar si la persona cuenta con las competencias laborales requeridas para determinado cargo (Zarazúa, 2013).

La selección basada en competencias, es importante para las empresas de hoy en día, pues a través de la implementación de éste proceso, se puede determinar el desempeño de la persona dentro de la organización y de igual manera, aumentar la productividad de la misma. Para ello, se hace necesaria la implementación de una entrevista por competencias, que permita al evaluador, observar la conducta del aspirante en situaciones reales, teniendo en cuenta las competencias requeridas del cargo (Peña, 2005). Éste modelo establece tres tipos de competencias: las básicas, las genéricas y por último, las específicas. En primer lugar, se encuentran las competencias básicas, que hacen referencia a las habilidades cognitivas, de conocimiento y aprendizaje, que son adquiridas a través del entorno escolar. Por otro lado, se encuentran las competencias genéricas que consisten en situaciones específicas del ámbito profesional, por lo cual, requiere de

respuestas complejas. Y por último, están las competencias específicas, que están ligadas a las condiciones particulares de ejecución (Peña, 2005).

De acuerdo al estudio realizado por Hernández (2012), en Colombia, el proceso de selección ha presentado diversos conflictos éticos. Pues, el personal entrevistado en el estudio, manifiesta que se sienten intimidados en algunas de las fases del proceso de selección, como lo es la poligrafía, el assessment center, el costo que les genera el proceso y la demora en el mismo. El propósito de éste estudio no es modificar los procesos de selección que imparten algunas empresas Colombianas, sino, proponer procesos más responsables, respetuosos, que evite la violación de los derechos de los aspirantes (Hernández, 2012).

Es importante mencionar que durante y después del proceso de selección, se debe mantener la confidencialidad del procedimiento realizado, con el fin de no vulnerar los derechos de las personas que participan de ese proceso de selección (Hernández, 2012).

Otro aspecto importante que el psicólogo organizacional debe abordar, es el área de bienestar y formación, el cual, intenta conocer cuáles son los factores laborales y personales que promueven la salud y el bienestar, tanto para los empleados como para los usuarios (Garrosa & Carmona, 2011).

El bienestar laboral permite al trabajador “enfrentar las demandas laborales y facilitar el desarrollo personal y profesional, así como el aprendizaje de nuevos recursos y nuevas capacidades de perfeccionamiento y progreso” (Garrosa & Carmona, 2011, p. 226).

METODOLOGÍA

1. Participantes:

Dentro de los sujetos que participan en el proyecto, se encuentran los participantes internos y externos. Dentro de los participantes internos se encuentran los gerentes y los líderes de cada unidad de Cajasan. En los participantes externos se encuentran los aprendices sena, estudiantes universitarios, personal reclutado a través de computrabajo, agencia de empleo y temporales.

Criterios de inclusión: aspirantes que cumplan con los requisitos del perfil, tanto en experiencia, nivel educativo y habilidades propias del cargo.

Criterios de exclusión: Personal sin experiencia o que no cumpla con el perfil del cargo al que aspira.

2. Instrumentos:

Dentro de los instrumentos utilizados en el proyecto se encuentran:

- Reclutamiento: para realizar el proceso de reclutamiento se cuenta con el acceso a Computrabajo, sena y convenio con universidades, los cuales facilitan la obtención de hojas de vida para los diferentes cargos.
- Aplicación de pruebas: se utilizan dos plataformas para la aplicación de pruebas, Psicoweb e Impact-psy. Psicoweb es una aplicación que facilita el proceso de selección de la empresa, cuenta con 21 pruebas psicométricas, que permite medir la inteligencia, los rasgos de personalidad, la adaptación, los intereses y el comportamiento de los candidatos (psicoweb, 1995).

Impact-psy es un instrumento que permite evaluar aspectos de tipo psicológico, tales como: Aptitud, personalidad, Competencias Laborales, Factores de Riesgo Laboral, Motivación y Valores, Inteligencia y Área Educativa (Impact-psy, 2008).

- Entrevistas: formato de entrevista individual y grupal. El formato de entrevista individual está conformado por siete preguntas y el reporte psicológico; el formato de entrevista grupal contiene nueve ítems que evalúan la actitud, aptitud y habilidades del participante, calificándolo según la escala Likert: excelente, bueno, regular, malo y deficiente.
- Verificación de referencias: formato de verificación de referencia laboral y personal.
- Contratación: Formato de hoja de vida, protocolo de ingreso a la empresa, formato de cesantías, convenio sobre la utilización de los recursos informáticos, seguridad social y conflicto de interés.

3. Procedimiento:

Fase1: Selección de personal.

1.1. Reclutamiento:

La caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan, utiliza diferentes medios de reclutamiento externo como:

- a. Aprendices SENA: Esta forma de reclutamiento se utiliza para cumplir con la cobertura establecida por los lineamientos del SENA y tener aprendices cuyas especialidades contribuyan

al funcionamiento de la organización dentro de las diferentes unidades. Es importante aclarar que se patrocina etapa: lectiva y productiva.

b. Directo: A través de un portal de empleo Computrabajo, bolsas de empleos de diferentes universidades que se tienen alianzas y la Agencia de empleo que maneja CAJASAN.

c. Temporales: Como aliados temporales se tiene Adecco, Gente útil y Enlance.

De acuerdo a la información obtenida en el proceso de reclutamiento de personal se realizara el análisis de las hojas de vida de los aspirantes. Posterior a ello, se contactarán a los candidatos preseleccionados por medio de una llamada telefónica, para saber si se encuentran interesados en participar en el proceso de selección.

1.2. Aplicación de pruebas: a las personas interesadas en participar, se les envía un correo con las pruebas psicotécnicas que deben contestar a través de los programas Psicoweb e Impact-Psy.

1.3. Entrevista: posterior a las pruebas, se procede a citar a entrevista a los postulados, en donde se utiliza el protocolo de entrevista. Si los resultados de las pruebas psicotécnicas y la entrevista son favorables, se llama a la persona seleccionada, se le informa que fue seleccionada para el cargo y se le envía al correo los documentos que debe llevar a la empresa, para realizar el proceso de contratación. A los postulantes no aptos para el cargo, se les comunicará amablemente que no continúa en el proceso y se le agradecerá por su participación.

1.4. Verificación de referencias: En esta subfase, se procede a verificar las referencias laborales y personales de la persona seleccionada, a través de una llamada telefónica.

1.5. Visita domiciliaria: la visita domiciliaria se realiza a los candidatos que aspiran a los cargos con manejo de dinero o de seguridad. Durante la visita domiciliaria, se realizan preguntas a los miembros

de la familia, de acuerdo al formato de visita familiar de Cajasan; se observa la vivienda y se emite el respectivo reporte.

1.6. Ingreso del candidato al sistema: las personas que se contratan, deben ingresarse a la base de datos. Para ello, se utilizará la matriz ingresos 2015, solicitudes de talento humano y exámenes periódicos.

Fase 2. Actividades satélites: Dentro de las actividades satélites se encuentra el apoyo al área de bienestar, de contratación y facturación.

RESULTADOS

Los resultados del proyecto de grado, se basan básicamente en el proceso de reclutamiento y selección, realizado en Cajasan, durante el periodo comprendido de Julio de 2015 a Enero de 2016. Se contó con la participación de aproximadamente 181 personas externas y seis trabajadores de Cajasan. Los cargos a los cuales se apoyó en el proceso de selección, fueron: aux. de apoyo logístico, servicios generales, aux. técnico, practicante, asesor comercial, docente, gestor y profesional. Así mismo, se realizaron 22 entrevistas, de las cuales 7 se realizaron de forma grupal, en compañía del jefe inmediato y 17 individual.

Así mismo, como parte del proceso de selección, se realizaron 4 visitas domiciliarias, 2 para el cargo Gestor, 1 para el cargo aux. apoyo logístico – analista de crédito y 1 para el cargo aux. apoyo logístico – guarda de seguridad. Se emitieron 4 informes de las visitas domiciliarias. Otra de las fases del proceso de selección es la verificación de referencias tanto laborales como personales, allí, se procedió a verificar las referencias de 75 personas, de las cuales 74 fueron satisfactorias y una no satisfactoria.

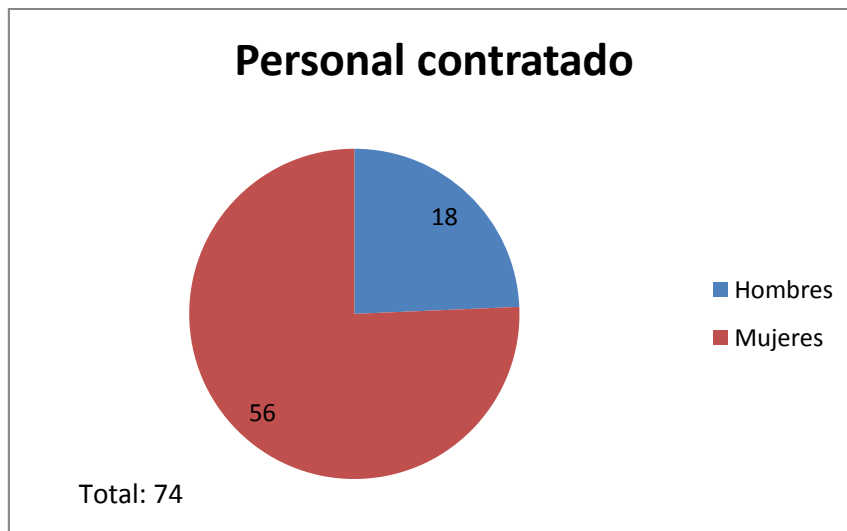


Figura 1. Durante el segundo periodo de 2015, se contrató a 74 personas, de los cuales, 56 fueron mujeres y 18 hombres.

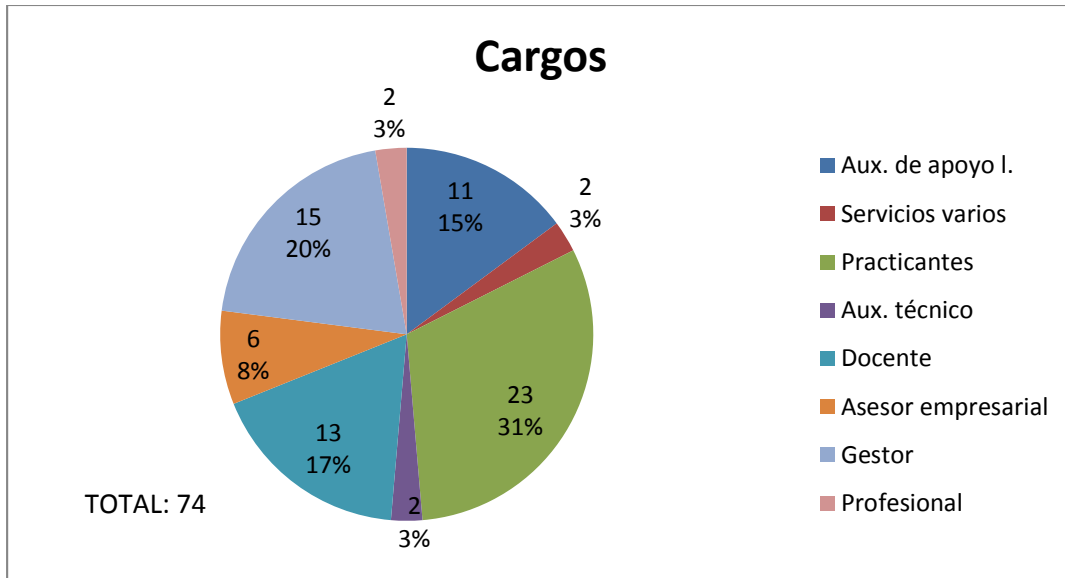


Figura 2. El principal cargo directo, con mayor porcentaje de proceso de selección es practicantes con el 31%, seguido por Gestor con un 20%. Mientras que los cargos con menor porcentaje son: aux. técnico, servicios varios y profesionales.

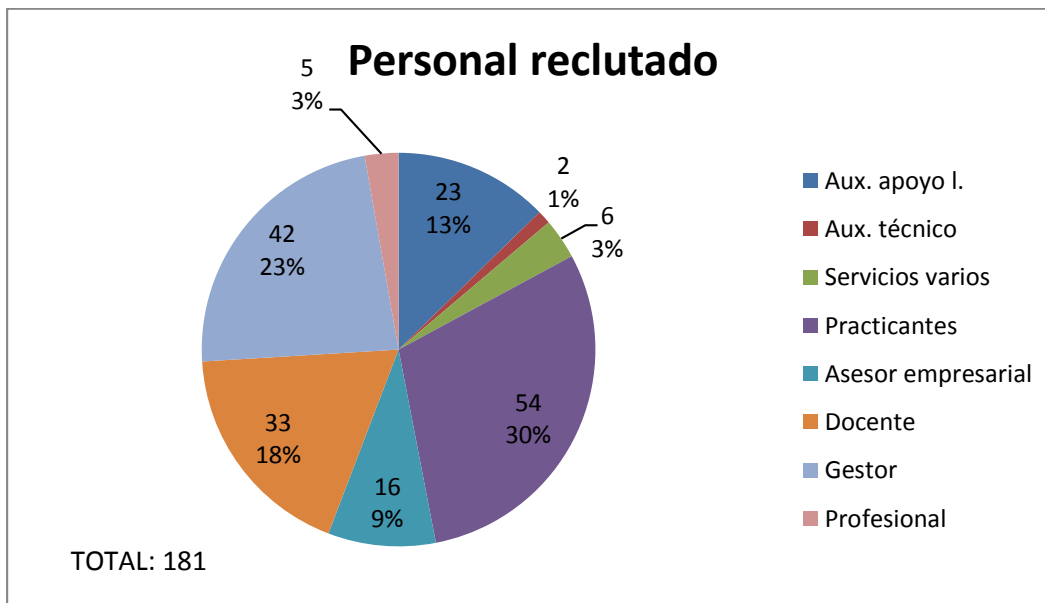


Figura 3. En el proceso de selección se reclutaron 181 hojas de vida, en donde prevalecen los cargos Practicante con 30%, seguido por Gestor con 23%. Mientras el cargo con menor número de hojas de vida, fue aux. técnico con 1%.

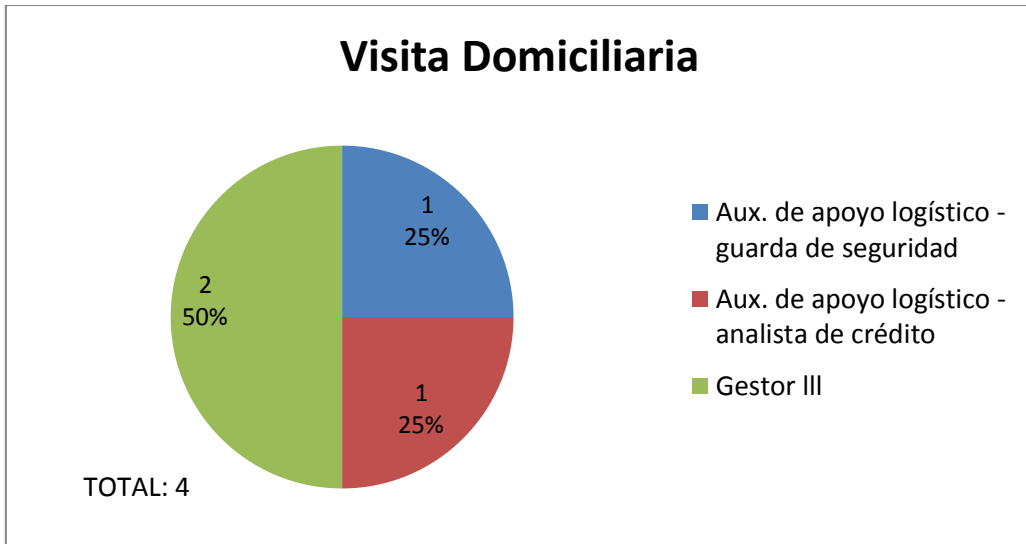


Figura 4. Se realizaron cuatro visitas domiciliarias, de las cuales el 50% fueron para el cargo Gestor III, el 25% para el cargo aux. apoyo logístico – seguridad y otro 25% para el cargo aux. de apoyo logístico - analista de crédito.

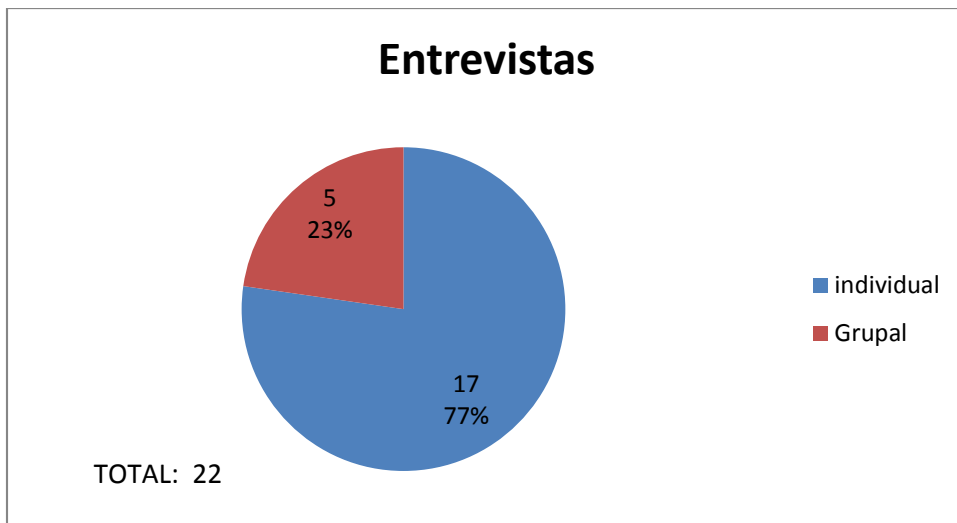


Figura 5. Se realizaron 22 entrevistas, 5 grupales y 17 individuales.

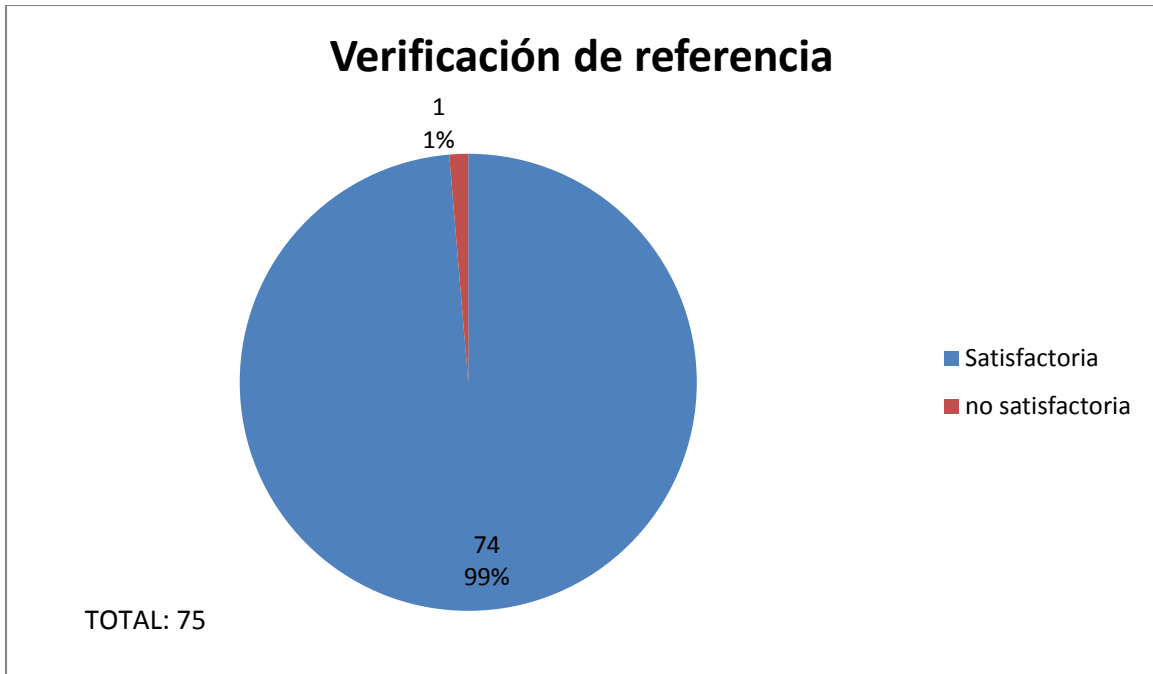


Figura 6. Se realizaron 75 verificaciones de referencia, de las cuales 74 fueron satisfactorias y 1 no satisfactoria.

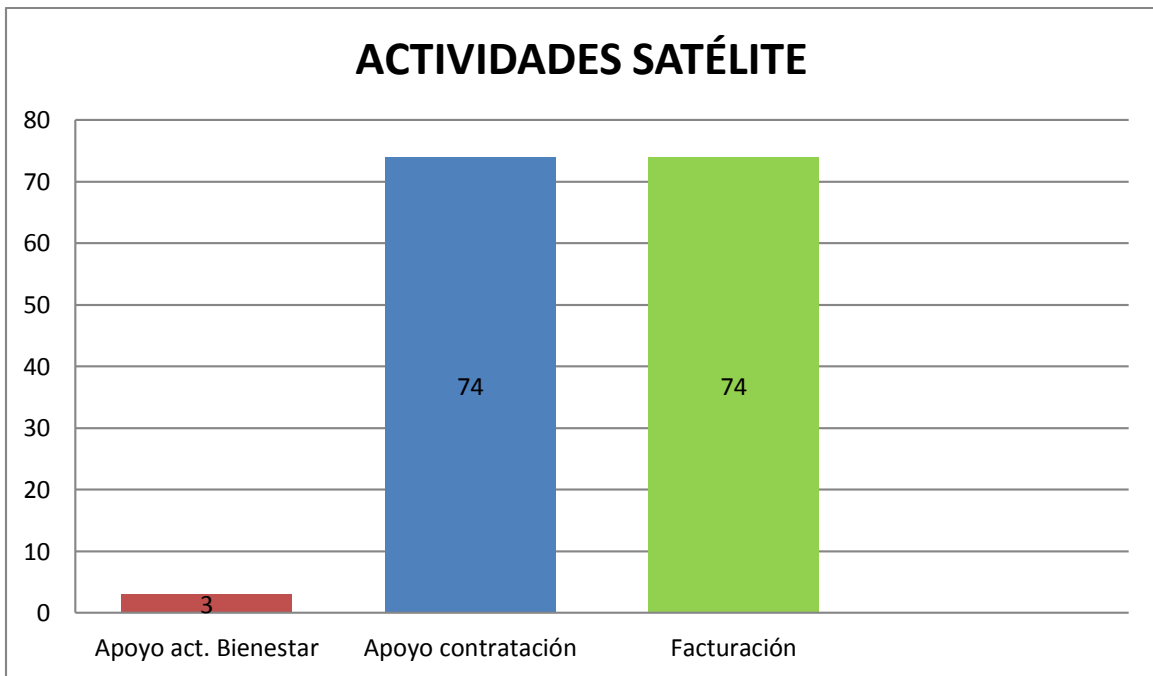


Figura 7. Se participó en 2 actividades de bienestar, 74 contrataciones y aproximadamente 74 facturas.

DISCUSIÓN

De acuerdo a lo mencionado Por Richard (1971) (citado en Rodríguez & Posadas, 2005) el objetivo de la psicología organizacional es el estudio de las demandas de la sociedad en el ámbito industrial, en donde, el psicólogo se encuentra al servicio de las empresas y cuyo fin, es la incorporación de las personas a la industria. En contradicción con lo anterior, el Psicólogo organizacional no sólo debe basarse exclusivamente, en la incorporación de personal a las empresas, también debe ocuparse del bienestar integral de sus colaboradores.

Como se mencionó en el marco teórico, una de las fases fundamentales en el proceso de selección es la aplicación e informe de pruebas. Para Delgado y Prieto (2010) las pruebas psicométricas imparten una serie de puntuaciones, que permiten obtener información sobre los niveles de los evaluados, ya sea, nivel de ansiedad, personalidad, inteligencia, entre otros. Así mismo, aporta herramientas, que permiten seleccionar a los candidatos más aptos para determinado puesto de trabajo. Es claro que toda empresa debe evaluar a los aspirantes a determinados cargos. Por tal razón, es importante tener claridad sobre el nivel de confiabilidad y validez que presentan las pruebas psicométricas que se aplican a través de las páginas web. ¿Qué tan confiables son los resultados? Esa es una de las cuestiones que el psicólogo debe tener en cuenta, a la hora de utilizar ese tipo de pruebas.

Al igual que la aplicación de pruebas, la entrevista también es una herramienta fundamental, que permite adquirir información sobre el candidato. En el proceso de selección de Cajasan, se aplica la entrevista semi-estructurada. Para Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013), en éste tipo de entrevista, el entrevistador establece preguntas poco formales o sistematizadas, que permiten aclarar dudas, ser más subjetivos e identificar aspectos relevantes en el evaluado. Es importante

tener en cuenta, que la entrevista debe ser un encuentro cara a cara y confidencial, sin embargo, durante el proceso de la pasantía, se observan déficits en ese aspecto, pues el psicólogo no cuenta con un espacio privado para llevar a cabo las entrevistas, viéndose en la obligación de realizarlas en las oficinas, lo cual ha sido incómodo tanto para el profesional, como para el personal a evaluar.

Por otro lado, uno de los pasos del proceso de selección de personal, es la visita domiciliaria, pues para Hernández (2008), además de conocer la vivienda del candidato, lo que se busca es observar el entorno familiar y social del mismo. Generalmente, la visita es anunciada por parte de la empresa, con el fin de acordar el horario de la visita y confirmar que por lo menos un miembro de la familia se encuentre en la vivienda. En Cajasan, éste proceso sólo se aplica al personal que aspira a los cargos de seguridad y manejo de dinero como cajeros, analistas de crédito, entre otros. Por lo general, la visita familiar la realiza el pasante de Psicología, quien emite un reporte de la vivienda, la dinámica familiar y las relaciones interpersonales del aspirante. La visita es anunciada con anticipación, con el fin de acordar un horario con el candidato elegido y asegurarse de que éste se encuentre en la vivienda.

Un fenómeno que la mayoría de las empresas de hoy en día han implementado, es la selección de personal, basada en competencias. Como lo menciona Peña (2005), éste proceso permite determinar el desempeño de la persona dentro de la organización y de igual manera, aumentar la productividad de la misma. El proceso de selección en Cajasan se basa en el reclutamiento, aplicación de pruebas, entrevista, verificación de referencias y en ocasiones, visita domiciliaria y examen de poligrafía. Durante el proceso de práctica, se ha observado que algunos de los colaboradores de Cajasan, no cumplen con las expectativas u objetivos de la empresa, demostrando bajo rendimiento laboral y en ocasiones, poca estabilidad. Esto se debe, a la falta

de implementación de un sistema de gestión por competencias, que permita seleccionar al personal idóneo, con las habilidades y competencias que los cargos requieren.

Es importante tener en cuenta, que todo proceso de selección, debe basarse en la ética profesional, pues en el estudio realizado por Hernández (2012), varias empresas de Colombia, han presentado diversos conflictos éticos. Pues, el personal entrevistado en el estudio, manifiesta que se sienten intimidados en algunas de las fases del proceso de selección, como lo es la poligrafía, el assessment center, el costo que les genera el proceso y la demora en el mismo. Ésta problemática, en ocasiones, se ve evidenciada en Cajasan, pues varios candidatos han manifestado que los procesos son largos y demorados, debido a la falta de organización en la empresa.

Es fundamental mantener la confidencialidad en todo proceso de selección, pues es deber del psicólogo velar por proteger la dignidad e integridad de los participantes.

CONCLUSIONES

Actualmente, las empresas requieren de personal calificado, que cumpla con los objetivos de la organización, aumentando la productividad.

A través de la experiencia en el ámbito organizacional, se dio un aprendizaje significativo en cuanto al manejo de los procesos de selección de personal, trabajo bajo presión y desarrollo de actividades administrativas.

Se dio cumplimiento al objetivo general, a través de la participación en las fases del proceso, como lo son: reclutamiento de hojas de vida, entrevistas, aplicación de pruebas psicotécnicas, verificación de referencias y visitas domiciliarias. En el reclutamiento se logró reclutar aproximadamente 181 hojas de vida, durante el semestre; así mismo, se participó en 22 entrevistas tanto grupales como individuales. Otra etapa fundamental en el proceso de selección, es la verificación de referencias, en donde se comprueba la veracidad de la información suministrada por el candidato (Certificaciones laborales y referencias personales), en total, se realizaron 75 verificaciones. En la visita domiciliaria, se observa el entorno familiar y social del candidato; para cumplir con éste objetivo, se llevaron a cabo tres visitas domiciliarias con el respectivo informe. En cuanto al objetivo de evaluación de candidatos, a través de las pruebas psicotécnicas no se cumplió totalmente, ya que éste proceso es direccionado por la Psicóloga de la organización.

La labor del psicólogo en las organizaciones es fundamental, pues es quien evalúa y determina a nivel psicológico, cual candidato es el más apto para asumir la vacante requerida.

Cabe resaltar la importancia del trabajo interdisciplinar, ya que el proceso de selección no es desarrollado únicamente por el Psicólogo, también se incluyen a otras profesiones como: la ingeniería industrial, derecho laboral, salud ocupacional, entre otros. Igualmente, es fundamental la implementación de un proceso de selección por competencias, que permita vincular al personal con el perfil requerido por la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda el uso de un espacio (lugar), que permita al psicólogo realizar entrevistas de forma confidencial, en donde el candidato se sienta cómodo y se garantice la integralidad del mismo.

Igualmente, se sugiere tener en cuenta el formato de entrevista proporcionado a la empresa, con el fin de obtener mayor información del candidato, a la hora de realizar el proceso de selección.

Por otra parte, se recomienda dar más participación al pasante de psicología en cuanto al análisis e informe de las pruebas psicotécnicas que se aplican a los candidatos, ya que es importante para el Psicólogo en formación saber aplicar e interpretar las herramientas de evaluación.

Estas recomendaciones se realizan con el fin, de promover el aprendizaje del estudiante y mejorar el proceso de selección en Cajasan.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Aragón, L. (2004). Fundamentos Psicométricos en la Evaluación Psicológica. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 7(4), 23 – 43.
- Arana, J., Meilán, J., & Pérez, E. (2006). El concepto de psicología. Entre la diversidad conceptual y la conveniencia de unificación. Apreciaciones desde la epistemología. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(1), 111-142.
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en psicología*, 4(2), 134-144.
- Cajasan. (2013). Recuperado de <http://www.cajasan.com/Cajasan/Paginas/Historia.aspx>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Excelencia en Factor Humano, S.A. de C.V. (1995). *Psicoweb*. Recuperado de (<http://recursoshumanos.tv/video/4k/que-es-y-para-que-sirve-psicoweb>)
- Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Revista y seguridad del trabajo*, 57(1), 224 – 238.

Hernández, B. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre Económico*, 15(31), 173-186.

Hernández, Y. (2008). Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado. *Ad-minister*, (14), 137 – 160.

Impact-psy. (2008). Recuperado de <http://www.impact-psy.com/test1/manual/fichas%20tecnica%2016n.pdf>

Ladino, A., & Orozco, D. (2008). *Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para los niveles jerárquicos directivo, ejecutivo y profesional de la empresa de telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.* (tesis de pregrado). Universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Risaralda.

Meza, A. (2005). El doble estatus de la Psicología cognitiva: como enfoque y como área de investigación. *Revista de investigación en Psicología*, 8(1), 145 – 163.

Morell, A., & Brunet, I. (1999). El reclutamiento de personal en la nueva sociedad informacional. *Revista de Sociología*, 59, 173-194.

Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf

Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, 32, 83-114.

Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B., & Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas Psicoespacios*, 7(11), 409 – 425.

Peña, (2005). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. *Innovaciones de Negocios*, 2(1), 121-144.

- Peralta, M. (2006). Lo público y lo privado en los procesos de selección de personal. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(1), 87-97.
- Prieto, G., Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74.
- Quiñones, E., & Mateu, M. (1983). Los paradigmas de la Psicología industrial – organizacional, estudio histórico. *Revista de la Sociedad Española de Historia de las Ciencias y de las Técnicas*, 6, 67-92.
- Richard, M. (1971). *Los dominios de la Psicología*. Madrid, España: Pirámide.
- Rodríguez, M., & Posadas, A. (2005). La Psicología en el escenario del trabajo: una revisión. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 8(2), 60 – 80.
- Salgado, J., & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 16-24.
- Soto, M., & Rebuffo, E. (2007). *Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU) desde la Aplicación de la Nueva Ley del trato laboral (N° 19.882/2003)*. (Tesis de pregrado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile, Chile.
- Torres, S. (1965). El campo de la psicología en las ciencias del hombre. *Revista de Psicología*, 2, 55-59.
- Vargas, L. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139.
- Zarazúa, J. (2013). La selección de personal por competencias. ¿Cómo aplica en la empresa mexicana? *Gestión y estrategia*, (43), 67 – 79.