

**APOYO EN EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA EL CUBRIMIENTO DE LAS
DIFERENTES VACANTES EN COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

CINDY KARINA MUÑOZ SALCEDO

ID: 000168275

PASANTÍA

CAMPO ORGANIZACIONAL

ASESORA

MAURA CAROLINA NIÑO BARRERA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

06 DE FEBRERO DE 2015

Tabla de contenido

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
MARCO TEÓRICO	7
METODOLOGÍA	14
Participantes	14
Instrumentos	14
Procedimiento	15
RESULTADOS	20
DISCUSION	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APOYO EN EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA EL CUBRIMIENTO DE LAS DIFERENTES VACANTES EN COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

AUTOR(ES): Cindy Karina Muñoz Salcedo

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Maura Carolina Niño Barrera

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto se basó en el apoyo en reclutamiento, selección y contratación de diferentes cargos para Colombia Telecomunicaciones Regional Nororienté. Con el fin de aplicar conocimientos teóricos previos adquiridos en la carrera universitaria con la práctica organizacional. Así mismo conocer como empleado activo la estructura de un proceso de selección dentro de una compañía. Dado el proceso de selección se llevaron a cabo 30 ingresos en la Regional Nororienté en los periodos comprendidos entre Agosto de 2014 a Enero de 2015. El proceso de Selección en Colombia Telecomunicaciones se encuentra estructurado en diferentes fases, fundamentándose en los siguientes pasos: Fase 1. Comité de vacantes, Fase 2. Reclutamiento (publicación de convocatorias, validación hojas de vida). Fase 3. Consolidación de candidatos, Fase 4. Proceso de selección (prueba Técnica, Pruebas psicotécnicas, Entrevista), Fase 5. Contratación y promoción. Se encontró que el área de Recurso Humano cumple a cabalidad las diferentes etapas realizando un trabajo exhaustivo en la búsqueda del candidato idóneo para el cargo, lo cual se refleja en el bajo índice de deserción laboral.

PALABRAS

CLAVES:

Reclutamiento, Selección, pruebas psicotécnicas, entrevista, contratación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SUPPORT THE RECRUITMENT, SELECTION, AND RECRUITMENT FOR THE COVERAGE OF THE VARIOUS VACANCIES IN COLOMBIA TELECOM

AUTHOR(S): Cindy Karina Muñoz Salcedo

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Maura Carolina Niño Barrera

ABSTRACT

The objective of this project was based on the support in recruitment, selection and recruitment of various posts for Colombia Telecomunicaciones Northeast Regional. In Order to apply previous knowledge acquired in university career with organizational practice. Also known as an active employee structure of a selection process within a company. Since the selection process conducted 30 Northeast Regional income in the periods between August 2014 and January 2015. The selection process in Colombia Telecomunicaciones is structured in different phases, based on the following steps: Phase 1. Committee vacancies, Phase 2. Recruitment (publication of calls, validation resumes). Phase 3. Consolidation of candidates, Phase 4. Selection Process (Technical test, psychometric tests, interview) Phase 5. Recruitment and promotion. It was found that the area of Human Resource fully complies different stages in conducting an exhaustive search of a suitable candidate for the position, which is reflected in the low rate of employee attrition.

KEYWORDS:

Recruitment, Selection, psychological tests, interviews, hiring.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

La facultad de Psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana, en su proceso de lograr una educación de alta calidad y una formación integral de sus estudiantes, Brinda como opción de trabajo de grado la realización de Pasantía para optar al título de psicólogo.

El trabajo como pasante de psicología brinda al estudiante la oportunidad de pertenecer como miembro activo a una organización desde el área de recursos humanos permitiéndole poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera universitaria y destrezas que un psicólogo organizacional necesita para desenvolverse en una compañía. Así mismo permite desarrollar competencias y habilidades frente a los diferentes procesos que se llevan a cabo en las organizaciones aproximándolo de esta manera al mundo laboral que como profesional debe salir a enfrentar.

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer las actividades realizadas en la práctica organizacional desarrollada en Colombia Telecomunicaciones en el transcurso del segundo semestre del año 2014. Entre las actividades desarrolladas se encuentran el reclutamiento y selección del personal para la regional nororiente de la compañía, el apoyo al área de nómina con el proceso de contratación, aplicación de pruebas psicotécnicas, apoyo en la realización de entrevista, inducciones corporativas y actividades realizadas por las demás áreas de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Las personas constituyen el principal activo de una organización generando la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y se enfoquen en el trabajo continuo por optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente el de los empleados (Chiavenato,2009).

Durante muchos años las empresas se enfocaron en el capital financiero como clave

para el desarrollo óptimo dentro de la organización y para el éxito empresarial dejando de lado el capital humano; sin embargo actualmente se ha convertido en un objetivo de primer orden trabajar en pro del bienestar del empleado con el fin de aumentar las fortalezas en la organización.

Por lo anterior, se hace importante la presencia del psicólogo dentro de la organización con el fin de brindarle herramientas útiles para el desarrollo de la misma teniendo en cuenta que el entorno laboral de los colaboradores influye directamente sobre la productividad y desarrollo de la empresa.

Dentro de las funciones y aportes del psicólogo organizacional en las empresas se destaca la importancia de ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a proporcionar competitividad dentro de la misma. Es decir, crear y desarrollar habilidades para conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados. También se destaca la motivación continua en los trabajadores aumentando la satisfacción de las personas dentro de la organización, ya que las personas insatisfechas tienden a desligarse de la empresa y a reducir la productividad (Chiavenato, 2009).

Las prácticas de psicología organizacional a través de la combinación de conocimientos teóricos y prácticos ofrecen a los estudiantes desarrollar actividades propias del ámbito organizacional en donde medirán sus capacidades, habilidades y aptitudes necesarias para desenvolverse en una empresa y poder cumplir todas las obligaciones que la organización demanda diariamente, obteniendo al mismo tiempo una aproximación de la vida laboral a la cual los estudiantes se deberán enfrentar una vez culminados los estudios.

El desarrollo del psicólogo organizacional en Colombia Telecomunicaciones permite al practicante en el área de recursos humanos desarrollar actividades como: reclutamiento y selección de personal, realización de inducciones corporativas al personal nuevo que ingresa a la compañía, realización y apoyo en actividades de bienestar laboral, apoyo en la recepción de documentos de nómina, apoyo en los procesos del área administrativa y en procesos de retiro, al igual que se realiza el apoyo

en actividades de las demás áreas de la organización que requieren aportes desde el área de Recursos Humanos.

Objetivo General

Apoyar el proceso de selección en Colombia Telecomunicaciones, con el fin de garantizar el ingreso de personal idóneo para el cubrimiento de las diferentes vacantes.

Objetivos Específicos:

- Reclutar candidatos para las vacantes aplicando el protocolo específico de reclutamiento de la empresa
- Identificar procesos y conceptos de la psicología organizacional dentro de la práctica y conceptualizarlos con los conocimientos teóricos previamente adquiridos en la carrera profesional.
- Apoyar actividades de bienestar desde el área de Recursos Humanos para los empleados en la organización.

Marco teórico

Colombia Telecomunicaciones es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa y Latinoamérica. Está presente en 24 países y cuenta con una base de clientes que supera los 320,3 millones a septiembre de 2013, a finales de 2013, el Grupo Telefónica contaba con más de 126.000 empleados (Telefónica,2014).

Además, Colombia Telecomunicaciones apuesta por las contrataciones fijas: el 94% del personal tiene contratos laborales indefinidos y la cifra de mujeres en plantilla se

sitúa en el 38%. Además, el número de directivas aumenta cada año llegando en 2013 al 21%, es decir, un incremento de 1,7 puntos porcentuales respecto al año anterior. La Diversidad es un factor clave, Telefónica cuenta con más de 105 nacionalidades diferentes en todo el Grupo distribuidas en 24 países, siendo la distribución por regiones, en donde Latinoamérica sigue concentrando el mayor porcentaje de la plantilla (Colombia Telecomunicaciones) (Telefónica,2014).

Teniendo en cuenta lo anterior, uno de los principales servicios que brinda el área de recursos humanos en Telefónica hace referencia a la selección de personal, entendiéndose como una actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina como candidatos idóneos y aptos, acercándose a las características y capacidades determinadas con anterioridad como requisito críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una tarea (Ansonera,2005).

Así mismo se destaca dentro de dicho proceso la importancia para Telefónica en la diversidad de personal, teniendo en cuenta cada una de las características de los individuos para el cargo requerido.

Las variantes y diferencias de personalidad hacen parte de la esencia humana manifestándose como una expresión compleja de la individualidad del hombre.

Las diferencias individuales tanto físicas (peso, estatura, fuerza, contextura, agudeza visual, etc.) como psicológicas (aptitudes, temperamento, habilidades, competencias, etc.) hacen que las personas actúen y se comporten de manera diferente; que perciban las situaciones de modo distinto y que su desempeño sea diverso y en consecuencia, que tengan mayor o menor éxito en las organizaciones. (Chiavenato, 2009). Por lo anterior, se considera muy importante encontrar perfiles realmente adecuados para el cargo, contar con competencias específicas y apropiadas. En este sentido, según Arrascaeta, (2009), citado por Avilan, Duran y Morales, (2011), las competencias son “un conjunto de capacidades organizativas metodológicas y sociales referentes a la calidad y la organización del trabajo relacionadas con las respuestas ante situaciones nuevas e imprevistas” (p.117).

Es por esto que en la actualidad las instituciones, cuentan con un proceso exhaustivo de selección de personal, es innegable que para una organización el reclutamiento es de gran importancia, para su eficiencia, eficacia y efectividad, según Ganga (2008), este reclutamiento esta “vinculado directamente con el establecimiento, cumplimiento y desarrollo de las actividades dentro de la misma y al no considerarlo distorsiona los resultados afectando el éxito en el logro de las metas organizacionales” (p. 272). El proceso de selección es un mecanismo eficiente para aumentar el capital humano de las organizaciones, la mejor manera de lograrlo es enfocar la selección en adquisición de las competencias individuales indispensables para el éxito de la organización (Chiavenato, 2009).

Para cumplir con un proceso de selección transparente y bajo parámetros adecuados, teniendo en cuenta el grado de responsabilidad del evaluador al elegir un candidato que de una u otra forma influirá en el desarrollo de la empresa, se hace necesario que las decisiones estén fundamentadas sobre técnicas (Entrevistas, pruebas psicotécnicas, Assessment center, observación...entre otras) debidamente estructuradas; siguiendo un procedimiento que permita conocer en el candidato sus potencialidades, competencias, actitud, y aptitudes para el cargo requerido. Por ende tener en cuenta la importancia de llevar acabo cada una de las etapas para cumplir con los objetivos para que el proceso sea satisfactorio y lograr llegar al cumplimiento de los requerimientos y del perfil profesional que tiene las diferentes empresas para los respectivos cargos. (Bachenheiber, 2002).

Otra de las funciones y objetivos importantes dentro del área de Recursos Humanos en las organizaciones es el bienestar laboral, haciendo referencia a las necesidades de los trabajadores, concebidas en forma integral en sus aspectos; biológico, psicosocial, espiritual y cultural, dando prioridad a las necesidades de subsistencia y jerarquizando las necesidades de superación (Chiavenato,2009).

Es por ello que un objetivo actual de primer orden en las organizaciones, dentro de

estas Telefónica, es el bienestar laboral; comprometiendo un conjunto de programas y beneficios que se estructuran con el fin de generar un adecuado ambiente laboral que permita potenciar y capacitar a los trabajadores logrando un crecimiento tanto personal como laboral. En este aspecto influyen diferentes factores, como por ejemplo la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, el trabajo bajo presión, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la falta de motivación entre otros; todos estos agentes impactan positiva o negativamente sobre las personas tanto en el estado de ánimo como en la salud (Virgüez, 2009).

Es así como el área de Gestión Humana de la Telefónica adopta un papel protagónico frente al bienestar de los empleados contando con un esquema organizativo favorable permanente orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones de las personas, mejorar su nivel de vida y el de su familia, así como mejorar los niveles de motivación, eficiencia, eficacia y efectividad que se verán reflejados en el desempeño laboral.

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Sobre Colombia Telecomunicaciones

Colombia Telecomunicaciones es una de las mayores compañías de tecnologías de la información y la comunicación en el país, con ingresos por 4,2 billones de pesos en 2013. La actividad de Telefónica, que opera bajo la marca comercial Movistar, se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía fija y telefonía móvil, servicios de banda ancha, conectividad a Internet móvil y televisión satelital. Telefónica está presente en 874 municipios con telefonía fija, 961 con telefonía móvil GSM y en 74 municipios con tecnología LTE.

Colombia Telecomunicaciones terminó el primer semestre de 2014 con una base de clientes de 15,1 millones de accesos en todo el país: 1,5 millones de líneas fijas en servicio, 12,3 millones de líneas móviles (que incluyen 3,5 millones de clientes de Internet móvil), 911 mil suscriptores de banda ancha y 384 mil suscriptores de TV

digital satelital.

Colombia Telecomunicaciones tiene un fuerte compromiso con la sociedad colombiana que se evidencia con las actividades de la Fundación Telefónica. A través del programa Proniño, la Fundación ofrece educación a más de 23.400 niños y ha construido 55 aulas en escuelas y hospitales de Colombia. Movistar se ubica en el ranking de las cinco mejores empresas para trabajar en Colombia, de acuerdo con el Great Place to Work Institute.

✓ **Misión**

Con más de 85 años de experiencia mundial, las actividades de Colombia Telecomunicaciones se centran fundamentalmente en los negocios de telefonía fija y telefonía móvil, con la banda ancha como herramienta clave para el desarrollo de ambos negocios, y en los servicios y aplicaciones de las tecnologías de la información. (Telefónica, 2014)

✓ **Visión**

“Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las Tecnologías de Información y las Comunicaciones”. (Telefónica, 2014)

✓ **Estructura organizativa**

Estructura del grupo

Colombia Telecomunicaciones cuenta con un modelo de gestión regional e integrada. La clave de la estructura de la Compañía radica en profundizar en su enfoque al cliente y aprovechar su escala.

Las distintas operaciones del Grupo Telefónica en 25 países, se organizan en torno a tres regiones geográficas: España, Latinoamérica y Europa.

En la actualidad, los distintos mercados en los que está presente Telefónica cuentan con sus propios ritmos de crecimiento y grados de competitividad. Por ello, tras la reincorporación de Telefónica Móviles a Telefónica, la Compañía quiso garantizar una visión del mercado en su conjunto y designar responsables únicos para los negocios de fijo y móvil, que definan estrategias adaptadas a la realidad regional y persigan el crecimiento de los ingresos y la rentabilidad en cada área geográfica.

- Telefónica España: Su principal actividad es la explotación de servicios de telefonía fija, móvil y banda ancha en España.
- Telefónica Latinoamérica: Su principal actividad es la explotación de servicios de telefonía fija, móvil y banda ancha en América Latina, alcanzando presencia en todos los mercados clave de Latinoamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. Adicionalmente gestiona la oficina de Telefónica en China y la alianza con China Netcom.
- Telefónica Europa: Su principal actividad es la explotación de servicios de telefonía fija, móvil y banda ancha en Europa. Esta unidad de negocio desarrolla operaciones en Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia. Desde el 1 junio de 2008, Telefónica O2 Europa ha pasado a llamarse Telefónica Europa, como parte de un proceso de realineación de los nombres de la Compañía. Además, se ha introducido en tres países una nueva jerarquía de nombres que sitúa el de "Telefónica" delante del de "O2", lo que homogeneiza la nomenclatura para los cinco negocios operativos de Europa (Telefónica O2 UK, Telefónica O2 Germany, Telefónica O2 Ireland, Telefónica O2 Czech Republic and Telefónica O2 Eslovakia).
- El Centro Corporativo es responsable de la estrategia global y de las políticas corporativas, la gestión de las actividades comunes y la coordinación de la actividad de las unidades de negocio.

- Otras Sociedades
 - Atento presta servicios de atención al cliente a través de contact centers o plataformas multicanal. Dispone de call centers en España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Marruecos, México, Perú, Panamá, Puerto Rico, República Checa, Uruguay y Venezuela.
 - TGestiona está dedicada a ofrecer servicios de apoyo a la gestión en materia económica-financiera, de administración, gestión de recursos humanos, logística, gestión integral de edificios y servicios. Desarrolla actividades en España, Argentina, Brasil, Chile y Perú.
 - Telefónica I+D es la compañía dedicada a las actividades de I+D en España, Brasil y México. Además, ha iniciado actividades en colaboración con China Netcom Labs.
 - Wayra, aceleradora global de startups de Telefónica, que promueve la innovación y el emprendimiento, a través de la búsqueda del mejor talento digital.

✓ **Estructura de gestión**

Las reglas fundamentales del Gobierno Corporativo de Colombia Telecomunicaciones están contenidas en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas y en el Reglamento del Consejo de Administración. El Reglamento de la Junta establece los principios de la Organización y funcionamiento de ésta, ofreciendo al accionista un marco que garantice y facilite el ejercicio de sus derechos en relación con la Junta General en cuanto órgano soberano de la Compañía.

Por otra parte, el Reglamento del Consejo de Administración, como norma fundamental en el Gobierno Corporativo de la Compañía, determina los principios de actuación del Consejo de Administración, regula su organización y funcionamiento, y

fija las normas de conducta de sus miembros.

De acuerdo con esto, y como base de la estructura de gobierno de Colombia Telecomunicaciones , el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía fija los principios fundamentales que inspiran la actuación de su Consejo de Administración:

- En relación con el interés social. El Consejo de Administración desarrolla sus funciones de conformidad con el interés social, entendido como el interés de la Compañía y, en este sentido, actúa para garantizar la viabilidad de la Compañía a largo plazo y para maximizar su valor, ponderando además los intereses plurales legítimos, públicos o privados, que confluyen en el desarrollo de toda actividad empresarial.
- En relación con sus accionistas. El Consejo de Administración, en su condición de vehículo de enlace entre la propiedad y la gestión, asume la obligación de arbitrar los cauces necesarios para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de la Compañía. Además, el Consejo de Administración se compromete a garantizar un tratamiento igualitario en sus relaciones con los accionistas. De igual forma, la Compañía da a conocer toda la información de interés para los accionistas a través de su página web.
- En relación con el mercado. El Consejo se compromete a realizar cuantos actos sean necesarios y a adoptar cuantas medidas sean precisas para asegurar la transparencia de la Compañía ante los mercados financieros, y para promover la correcta formación de los precios de las acciones de la Compañía, evitando en particular las manipulaciones y abusos de información privilegiada.

Metodología

Participantes:

Aspirantes a las vacantes en Telefónica (Internos y externos), evaluadores (Jefes, Psicóloga, practicante) Empleados Telefónica, Aprendices Sena y Practicantes.

Instrumentos – Recursos

Para el apoyo del presente proyecto se hará uso de los instrumentos, la información y el proceso que actualmente Telefónica implementa.

1. Aprobación de vacantes (comité de vacantes).
2. Formato consolidados
3. Publicación de convocatorias:
 - ❖ Publicación interna (a través de la intranet, medio de comunicación para los empleados)
 - ❖ Publicación externa, a través de la plataforma virtual elempleo.com
 - ❖ Pruebas Psicotécnicas: se realizarán a través de las dos plataformas de aplicación de pruebas que maneja la compañía:

PSIGMA:

- Alpha
- Voca
- Sed

THT:

- Ctpi /Ctpi R
- Perfil Pro
- Test de intereses Vocacionales
- Test de CI / Razonamiento
- Test de inteligencia emocional

- Perfil Manager
 - Test de inglés
 - DISC
4. Batería evaluaciones Assessment
 5. Formatos de contratación
 6. Recolección de documentos
 7. Diapositivas Inducción corporativa

Procedimiento

Fase 1.

Comité de Vacantes: El comité de vacantes y estructura, es una reunión de áreas de Recursos Humanos, donde se presentan las solicitudes de cubrimiento de vacantes, cambios de estructura y/o cargos nuevos.

Este comité se realiza generalmente todos los días lunes, en horas de la tarde, y las generalistas postulan las vacantes según sea el caso en cada Regional, es decir según el tipo de vacante que se requiera; los tipos de vacantes son:

Vacantes Estándar

Cargos pre aprobados

Internacionalizaciones

Fase 2.

Reclutamiento

Publicación de convocatorias: Una vez la vacante esté aprobada por el comité, se iniciará el proceso de Reclutamiento

- **Publicación Interna:** Se realizará a través del medio de comunicación para empleados de la empresa, La Intranet; donde se lanzará la convocatoria en más oportunidades para ti, un espacio creado para conocer las diferentes vacantes que maneja la compañía.

La duración de la publicación interna debe ser de tres días hábiles, tiempo en el cual los empleados podrán enviar su hoja de vida y postularse al cargo. Posterior a ello el administrador de más oportunidades para ti, deberá enviar a la practicante de psicología los postulados para la respectiva validación de la hoja de vida.

- **Publicación Externa:** Se realizará a través de la plataforma virtual empleo.com. La duración de la publicación externa se pactará previo con el jefe dependiendo de la urgencia por cubrir la vacante; esta podrá ser de 5 a 30 días.

Una vez se terminé el tiempo estipulado de postulación, la practicante deberá descargar las hojas de vida que cumplan con el perfil y enviarlas a la Generalista para la validación.

- **Validación hojas de vida:** para la validación de las hojas de vida la practicante deberá descargar de un aplicativo el perfil del cargo y validar formación académica y experiencia (conocimientos específicos, tiempo, competencias, entre otros...) que requiera el perfil dependiendo del cargo.

Fase 3.

Consolidación de Candidatos: Toda la información de los candidatos deberá consignarse en el cuadro de consolidado, se llamará uno por uno a validar los datos proporcionados y a explicarle las condiciones y beneficios de cargo con el fin de corroborar el interés en participar en la convocatoria.

- **Cierre de requisitos:** Una vez identificado que algún candidato no cumple con cualquiera de los requisitos para el cargo, se debe enviar un mail a

mas.oportunidades.colombia@telefonica.com con la información correspondiente al candidato (nombre y correo electrónico), motivo de cierre (formación académica, experiencia, tiempo en el cargo, evaluación de desempeño, etc.) esta información debe ser detallada, de tal forma que el motivo de cierre sea claro para el candidato.

- **Notificación a jefe directo (empleado interno)**

Una vez se haya confirmado que el candidato cumple con el perfil y puede iniciar proceso, debe ser enviada una notificación al jefe directo para tenerlo al tanto de que su colaborador puede ser promovido, esto con el fin de preparar al área para la posible entrega de cargo.

Fase 4.

Proceso de selección: Según la necesidad de evaluación de los perfiles, se pueden realizar en distinto orden las fases del proceso de selección:

- **Conflicto de interés y Habeas Data**

En la primera fase de todos los procesos de selección en los que se ve a los candidatos (internos y externos) se debe hacer firmar el formato de Conflicto y Habeas, éste permitirá darles a conocer la política de conflicto de interés y obtener la autorización de los candidatos para acceder a su información para el proceso.

- **Prueba Técnica:**

Para los procesos cuyo conocimiento técnico sea necesario validar, las áreas deben entregar la prueba técnica a realizar, en la aplicación de la misma, debe estar presente una persona del área para solucionar inquietudes, y la responsabilidad de calificación de la misma es responsabilidad también de ellos, Recursos Humanos como responsable del proceso en selección deberá acompañar la aplicación con el fin de evitar fraudes, y asegurar la presencia de todos los candidatos, así como tener y archivar el soporte de calificación de la prueba en la carpeta de proceso respectiva.

- **Pruebas Psicotécnicas:**

Se aplicarán en función al tipo de características que se pretenden conocer, dependiendo del perfil del cargo. No todos miden lo mismo, la elección viene dada por el objetivo que se pretende conseguir.

Así dependiendo de su uso se distribuirán en 3 grandes grupos:

- Test de Inteligencia
- Test de Aptitudes
- Test de Personalidad

- **Assessment Center**

Se realizarán evaluaciones grupales permitiendo la interacción de los candidatos en situaciones simuladas relativas a su rol en el trabajo o vacante solicitada, evidenciando comportamientos de trabajo en equipo, liderazgo, negociación, planificación, manejo de la presión, etc.

Se contará con una batería de evaluaciones de la compañía, sin embargo para algunos cargos las áreas diseñarán ejercicios que puedan ser más ajustados al rol a buscar.

- **Entrevista**

Las entrevistas se liderarán bajo la coordinación de la Generalista de la regional, también se encuentra el jefe de área y en algunas ocasiones la practicante.

Se buscará indagar toda la información del candidato que nos permitirá la toma de decisión, en este espacio es requerido hacer una revisión de todas las dimensiones del candidato (personal, profesional, proyecciones, motivaciones, expectativas, etc.), evaluando sus competencias y perfil. Finalmente el Jefe de área con el apoyo de la generalista seleccionará la persona adecuada para el cargo.

Se consignará la información de cada entrevista en el respectivo formato el cual debe quedar en la carpeta de procesos.

- **Cierres y felicitación**

La practicante solicitará a través de la cuenta de “más oportunidades para ti”, el respectivo cierre.

si el candidato es interno, el área de origen tendrá 20 días calendario para el paso al área destino.

Fase 5 Contratación y promoción:

Posterior al cierre la generalista informará a la practicante que debe iniciar proceso de contratación con la persona seleccionada.

La practicante deberá solicitar los respectivos documentos para la contratación, pautando como fecha límite 3 días hábiles para la entrega de los mismos. Finalmente con los documentos en orden serán enviados al área de Nomina en Bogotá donde se indicara fecha de ingreso en aproximadamente 10 días hábiles. La practicante informara al candidato hora y fecha de ingreso, donde apoyara la firma del contrato, la afiliación a la caja de compensación y la respectiva presentación al área.

Resultados

Población Cubierta:

Durante el periodo comprendido entre Julio de 2014 a Enero de 2015 se trabajó con los aspirantes a las vacantes de los diferentes campos laborales en Colombia Telecomunicaciones Regional Nororienté.

Actividades Desarrolladas:

Tema: Reclutamiento y selección de personal Regional Nororienté.

Objetivo: Seleccionar a la persona que mejor se ajuste al perfil laboral solicitado por el área generadora de la vacante

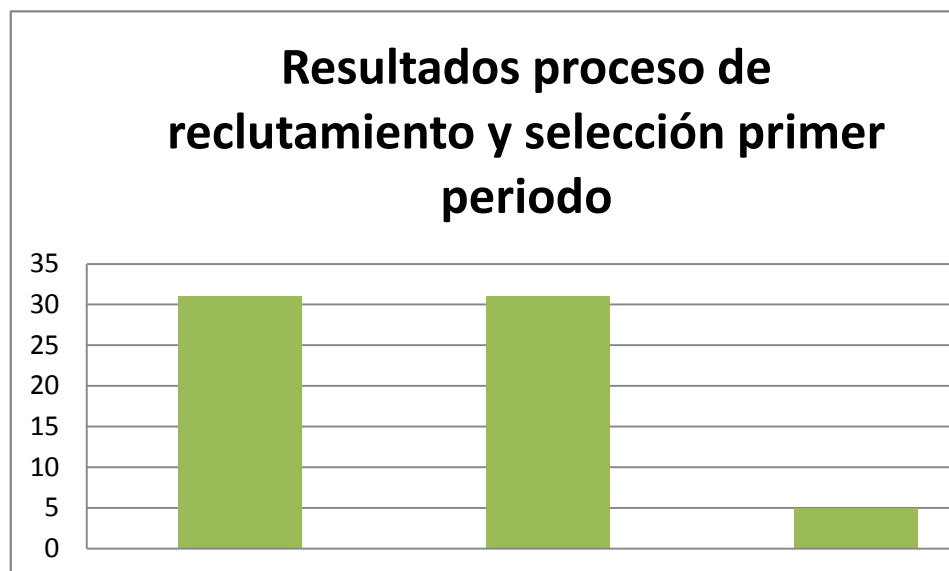
Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
1 Hora	Publicación Interna y/o externa de la Vacante.	A través de la Intranet y del empleo.com de Telefónica se publicó el perfil Laboral enviado por el área solicitante de la vacante. En la intranet se dejó consignado el perfil laboral, la fecha inicial y final para la recepción de hojas de vida de las personas interesadas en la vacante.	<ul style="list-style-type: none"> - Computador. - Intranet. - Perfil Laboral.
1 Día	Validación del perfil de los candidatos Vs Perfil Laboral. (Pre entrevista)	Se analizó y comparo las hojas de vida de las personas interesadas con el perfil laboral de la vacante ofertada, con el fin de verificar si cumplen con los requisitos para aplicar al cargo. De igual forma se contactó por vía telefónica a los candidatos y se les realizó una pre-entrevista enfocada en su formación académica, experiencia profesional y aspiraciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Hojas de Vida - Perfil Laboral - Formato en Excel para la validación de los datos.
1 – 2 Horas	Citación a entrevista de los candidatos preseleccionados.	Una vez escogidos los candidatos que más se ajustaron al perfil laboral solicitado, se coordinó con el área solicitante y el área de Recursos Humanos una entrevista con los preseleccionados, el jefe del área, la generalista de RRHH y la practicante. Se llamó a los candidatos y se les informo la fecha, hora y lugar acordados para la entrevista, por último se reservó una sala de	<ul style="list-style-type: none"> - Número telefónico de los candidatos preseleccionados. - Sala de reuniones.

		reuniones para la realización de la entrevista.		
30 – 60 Minutos	Aplicación de pruebas psicotécnicas.	A través de dos plataformas virtuales que maneja Telefónica se envió al correo de los candidatos la prueba psicotécnica que mejor se ajustara a los requerimientos que se deseaban conocer de los candidatos para la vacante disponible.	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma virtual THT. - Correos electrónicos de los candidatos. 	
30 – 60 minutos	Realización de la entrevista por parte de RRHH y el Jefe del área solicitante de la vacante	Se reunieron los candidatos, el jefe de área solicitante de la vacante, la generalista y la practicante de RRHH para realizar la entrevista semiestructurada que maneja la compañía en tres partes: la primera se basa en los aspectos personales y familiares del candidatos, el segundo en su formación y experiencia laboral y el tercero en sus proyecciones personales y profesionales a 5 o 10 años.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de Reuniones - Formato de entrevista 	
2 Horas	Cierre de la vacante	Una vez finalizadas las entrevistas, el área solicitante de la vacante junto con el apoyo del área de RRHH se seleccionó al candidato que mejor se ajustó al perfil laboral. Después En un formato de Excel ya establecido por la compañía se ingresó el nombre, correo electrónico y motivo del cierre para cada candidato y se envió al departamento de Reclutamiento y selección en Bogotá, ellos se encargaron de informarle a	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Formato en Excel - Nombre, Correo de los candidatos y criterio de cierre. 	

		cada candidato si fue o no la persona seleccionada.			
<p>Tabla 1.</p> <p>Información del proceso de reclutamiento y selección del primer periodo, comprendido entre los meses Agosto y septiembre.</p>					
Nombre del Proceso	Área Solicitante	Ciudad	Número de personas reclutadas	Número de personas seleccionadas	Número de personas contratadas
Analista STC	Dirección Redes	Cúcuta	8	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Comercial	Bucaramanga	6	1	1
Ejecutivo de cuenta v2	Dirección Empresas	Tunja	6	1	1
Ejecutivo de cuenta v2	Dirección Empresas	Tunja	6	1	1
Profesional Líder STC	Dirección Redes	Bucaramanga	5	1	1
TOTAL			31	5	

Gráfica 1.

Resultados proceso reclutamiento y Selección primer periodo (Agosto-Septiembre)



En la Gráfica 1 Se puede observar los resultados obtenidos del proceso de reclutamiento y selección del primer periodo (Agosto-Septiembre), periodo en el cual se llevaron a cabo 5 procesos, obteniendo un total de 31 personas reclutadas, 31 entrevistas y finalmente se seleccionó un total de 5 personas; una para cada vacante disponible.

TABLA 2. Información del proceso de Reclutamiento y Selección del segundo periodo comprendido entre los meses Octubre y Noviembre de 2014

Nombre del Proceso	Área Solicitante	Ciudad	Número de personas reclutadas	Número de personas seleccionadas	Número de personas contratadas
Profesional Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	8	1	1

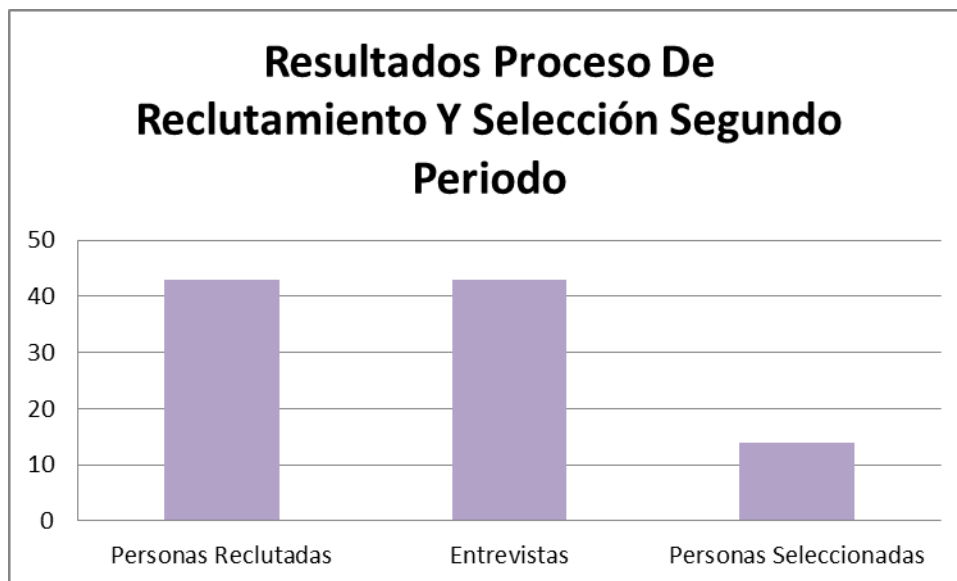
**Seccional Bucaramanga
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología**

Ejecutivo de cuenta v3	Dirección Empresas	Bucaramanga	15	1	1
Analista De Entrenamiento	Dirección Gestión De Recursos Humanos	Cúcuta	1	1	1
Analista De Entrenamiento	Dirección Gestión De Recursos Humanos	Bucaramanga	1	1	1
Profesional atención canal presencial Regional	Dirección Clientes	Bucaramanga	4	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Cúcuta	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Cúcuta	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Barrancabermeja	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	1	1	1

Aprendiz Sena	Dirección Comercial	Yopal	3	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Empresas	Bucaramanga	3	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Recursos Humanos	Bucaramanga	2	1	1
		TOTAL	43	14	14

Gráfica 2.

Resultados proceso reclutamiento y Selección Segundo periodo (Octubre -Noviembre)



En la Gráfica 2. Se puede observar los resultados obtenidos del proceso de reclutamiento y selección del Segundo periodo (Octubre -Noviembre), periodo en el cual se llevaron a cabo 14 procesos, obteniendo un total de 43 personas reclutadas, 43 entrevistas y finalmente se seleccionó un total de 14 personas; una para cada vacante disponible.

Tabla 3. Información del proceso de Reclutamiento y Selección del Tercer periodo comprendido entre los meses Diciembre de 2014 y Enero de 2015.

Nombre del Proceso	Área Solicitante	Ciudad	Número de personas reclutadas	Número de personas seleccionadas	Número de personas contratadas
Analista De Inventarios	Dirección Clientes	Yopal	4	1	1
Ejecutivo de cuenta v2	Dirección Empresas	Cúcuta	6	1	0
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	1	1	1
Internalización Analista Asesor Comercial Pyme	Dirección Comercial	Bucaramanga	1	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Gestión De Recursos Humanos	Cúcuta	3	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Clientes	Bucaramanga	1	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Redes	Bucaramanga	4	1	1
Aprendiz Sena	Dirección Comercial	Bucaramanga	2	1	1
Practicante Psicología	Dirección Gestión De Recursos Humanos	Bucaramanga	3	1	1
Practicante Comunicaciones	Dirección Comunicaciones	Bucaramanga	4	1	1

TOTAL	30	11	11
-------	----	----	----

Gráfica 3.

Resultados proceso reclutamiento y Selección Tercer periodo (Diciembre -Enero)



En la Gráfica 3. Se puede observar los resultados obtenidos del proceso de reclutamiento y selección del Tercer periodo (Diciembre -Enero), periodo en el cual se llevaron a cabo 11 procesos, obteniendo un total de 30 personas reclutadas, 30 entrevistas y finalmente se seleccionó un total de 11 personas; una para cada vacante disponible.

Tema: Apoyo Proceso De Contratación

Objetivo: Apoyar el proceso de contratación de las personas seleccionadas para cubrir las vacantes de la regional

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
5 Minutos	Llamada de Aprobación de la vacante.	Una vez el área demandante de la vacante y la generalista de Recursos Humanos decidieron quien sería la persona seleccionada para ocupar la vacante disponible, se realizó una llamada al seleccionado en donde se le informo que es la persona elegida para ocupar la vacante.	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono - Numero de contacto de la persona seleccionada. - Correo Electrónico
1 Hora	Envío y explicación de los documentos requeridos por la empresa para iniciar el proceso de contratación.	Se le envió al correo de la persona seleccionada los documentos o formatos requeridos por la empresa para iniciar el proceso de contratación, a través de vía telefónica se le explico al seleccionado la forma correcta de diligenciar cada documento, al mismo tiempo que se le aclararon las dudas o inquietudes que se presentaron al momento de diligenciar cada documento. Por último se fijó una fecha de entrega de la carpeta con los documentos requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico del seleccionado. - Documentos requeridos en formato digital - Teléfono.

15 minutos	Solicitud realización examen médico.	En un formato de Excel previamente establecido por la compañía se diligenció la información personal y se suministró información del cargo a ocupar de la persona seleccionada, una vez diligenciado el formato se envió al área de salud ocupacional solicitando el envío del concepto médico del seleccionado.	<ul style="list-style-type: none"> - Formato en Excel. - Computador. 	
1 Hora	Recepción Concepto médico.	Una vez la persona seleccionada se realizó los exámenes médicos pertinentes, se esperó un plazo de 2 días para recibir vía e-mail el concepto médico, el cual se imprimió y se anexo a la carpeta que la persona seleccionada trajo junto con los demás documentos del proceso de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Impresora. 	

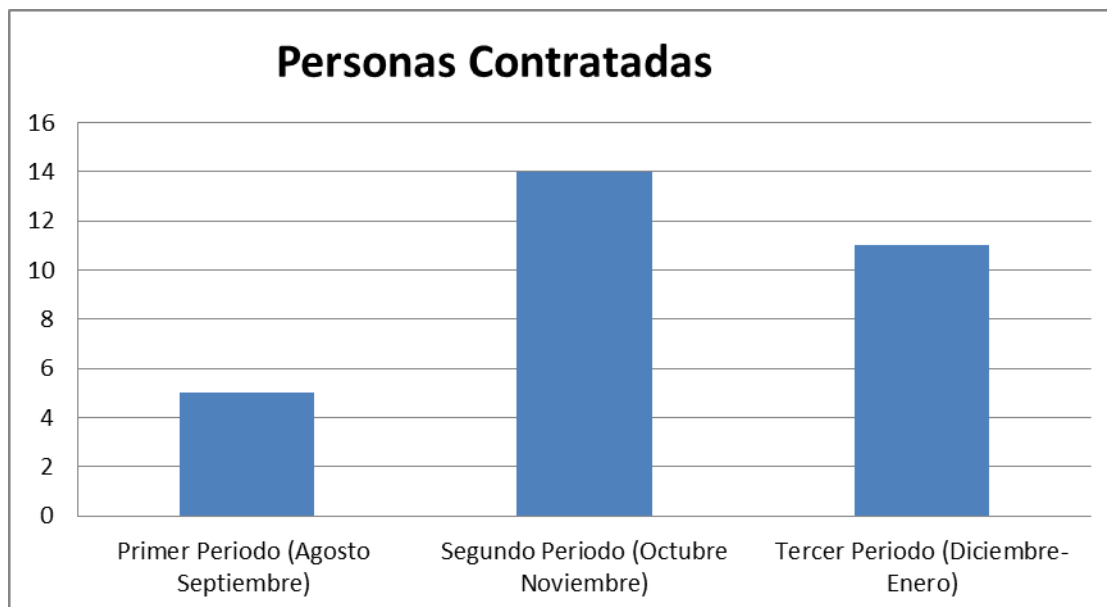
1 Hora	Recepción de documentos.	Se cita a la persona seleccionada 3 días después de iniciado el proceso de diligenciamiento de documentos de contratación. En una carpeta de archivo el seleccionado debe traer los documentos solicitados y diligenciados en su totalidad, dichos documentos se revisaron uno por uno para verificar que estuvieran diligenciados en la forma correcta, se hicieron las correcciones respectivas y se dejó la carpeta lista para enviar al departamento de nómina en Bogotá.	<ul style="list-style-type: none"> - Carpeta de archivo. - Documentos requeridos para el proceso de contratación diligenciados en su totalidad. 	de
1 Hora	Envío documentos de contratación al departamento de Nomina	Una vez la carpeta estuvo completa con todos los documentos solicitados por la empresa, esta fue enviada al departamento de Nomina en Bogotá para ser revisada.	<ul style="list-style-type: none"> -Bolsas de Seguridad suministradas por Servientrega -Memo Remisorio -planilla de envíos 	
1 Hora	Firma del contrato Laboral	Una vez la carpeta fue revisada en el departamento de nómina, 4 días después de su recepción en Bogotá, el área de nómina dio a conocer la fecha de ingreso a la compañía de la persona seleccionada. El día del ingreso nomina envió el contrato Laboral para ser firmado por la persona, junto con el acuerdo de confidencialidad. Ese mismo día se realizó la afiliación a la caja de compensación.	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato Laboral - Acuerdo de confidencialidad - Formulario de afiliación a la caja de compensación. 	de

RESULTADOS DEL PROGRAMA.

Nombre del proceso	Dirección	Periodo	Personas Contratadas
Analista STC	Clientes	Primer Periodo (Agosto- Septiembre)	1
Aprendiz Sena	Comercial	Primer Periodo (Agosto- Septiembre)	1
Profesional Líder STC	Redes	Primer Periodo (Agosto- Septiembre)	1
Ejecutivo De Cuenta V2	Empresas	Primer Periodo (Agosto- Septiembre)	2
Profesional Comercial Pyme	Comercial	Segundo Periodo (Octubre- Noviembre)	1
Ejecutivo De Cuenta V3	Empresas	Segundo Periodo (Octubre- Noviembre)	1
Analista De Entrenamiento	Gestión De Recursos Humanos	Segundo Periodo (Octubre- Noviembre)	2
Profesional Atención Canal Presencial Regional	Clientes	Segundo Periodo (Octubre- Noviembre)	1
Internalización Asesor Comercial Pyme	Comercial	Segundo Periodo (Octubre- Noviembre)	6
Aprendiz Sena	Comercial, Empresas y Recursos	Segundo Periodo (Octubre-	3

	Humanos	Noviembre)	
Analista De Inventarios	Clientes	Tercer Periodo (Diciembre-Enero)	1
Internalización Asesor Comercial Pyme	Comercial	Tercer Periodo (Diciembre-Enero)	3
Aprendiz Sena	Comercial, Redes, Clientes y Recursos Humanos	Tercer Periodo (Diciembre-Enero)	4
Practicante Universitario	Comunicaciones y Recursos Humanos	Tercer Periodo (Diciembre-Enero)	2
		TOTAL	30

Grafica 4. Resultados programa apoyo proceso de contratación



En la Grafica 4. Podemos observar los resultados finales del programa de apoyo al proceso de contratación en donde se contrataron para la regional Nororiental un total de

30 personas en el periodo comprendido entre el mes de Agosto de 2014 a Enero de 2015

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Actividad Complementaria N°1. Noche de Bolos

Dirigido a: Personal del Swicht la joya Telefónica.

Objetivo: Disfrutar de una noche de esparcimiento y diversión para los empleados Telefónica-Movistar.

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
3 horas	Noche De Bolos	Se realizó una reunión de bolos de 7 a 10 de la noche en la sede de Acrópolis donde se apoyó la logística del evento, se dieron a conocer las instrucciones, se llevó el registro de las anotaciones y finalmente se entregaron los premios a los 3 primeros puestos.	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla de asistencia. - Planilla de registro de equipos - Premios - Cámara fotográfica

Actividad Complementaria N°2. Entrega De regalos Amigo Secreto- Celebración

Amor y Amistad

Dirigido A: Personal del Swicht la joya Telefónica

Objetivo: Realizar un compartir entre los empleados Telefónica para la entrega de regalos de Amor Y Amistad.

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
2 horas	Entrega De Regalos Amigo Secreto	Se llevó a cabo un compartir con los empleados Telefónica donde se realizaron diferentes actividades de recreación para la entrega de regalos.	- Lobby de recepción -pasabocas -Dulces

Actividad Complementaria N°3 Entrega detalle día de los niños.

Dirigido A: Hijos de los empleados Directos de Telefónica – Movistar

Objetivo: Hacer entrega de los detalles del día de los niños para los hijos de los empleados de la regional Nororiental.

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
2 horas	Entrega De Regalos Día de los niños	Se realizó un listado de los hijos de los empleados directos de la compañía y se procedió a hacer entrega de una alcancía con dulces a cada uno de los padres. Para el caso de los empleados de otras ciudades que hacen parte de la Regional se	- Listado de empleados Regional Nororiental -Alcancías de regalo

		realizó el respectivo despacho en cajas para la entrega.	
--	--	--	--

Actividad Complementaria N°4 Decoración Navideña Swicht la joya

Dirigido A: Personal del Swicht la joya Telefónica

Objetivo: Ambientar el Swicht la Joya con la decoración de la época navideña

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
3 horas	Decoración Navideña	Se brindó apoyo en la Decoración de navidad de todo el Swicht. Realizando el árbol de navidad, el pesebre e instalando adornos navideños en diferentes puntos de la sede.	Árbol de navidad Pesebre Adornos Navideños

Actividad Complementaria N°5 Novena Navideñas

Dirigido A: Personal del Swicht la joya Telefónica

Objetivo: Realizar una novena navideña para el personal de la compañía

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
--------	-----------	-----------------------------	----------

2 horas	Novena Navideña	Se brindó apoyo en la planeación y ejecución del evento, iniciando con el listado de las personas que asistirían, la recolección del dinero, la búsqueda del grupo musical, la comida y demás aspectos que hicieron parte de la novena navideña.	- grupo musical -comida
---------	-----------------	--	----------------------------

Actividad Complementaria N°6 Entrega de regalos de Navidad a los hijos de los empleados directos de la compañía

Dirigido A: Hijos de los empleados con edades comprendidas entre los 0 y los 12 años.

Objetivo: Realizar Fiesta de entrega Regalos de Navidad.

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
2 horas	Fiesta Entrega De regalos de Navidad	Se Brindó apoyo en la planeación y ejecución del evento. Se realizó una fiesta para los hijos de los empleados en el auditorio del Centro De Experiencia de la calle 36, donde hubo juegos y actividades con recreadores, entrega de Helados, Dulces y Regalos.	-Auditorio -Recreadores -Sonido -Helados -Dulces -Pasabocas -Regalos

Actividad Complementaria N°7 Fiesta Fin de Año

Dirigido A: Personal de Telefónica Movistar Bucaramanga

Objetivo: Realizar Fiesta de Fin de año para los empleados de Telefónica

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
7 horas	Fiesta Entrega Fin de Año Telefónica	Se Brindó apoyo en la planeación y ejecución del evento. Se realizó la Fiesta en el salón Dorado del Hotel Holiday Inn la cual contó con diferentes actividades de recreación, baile y rifas para los empleados.	-Auditorio -cena -Regalos

Actividad Complementaria N°8 Inducciones Corporativas

Tiempo	Actividad	Descripción de la actividad	Recursos
2 horas	Inducción Corporativa	En el periodo comprendido entre los meses Agosto de 2014 y Enero de 2015 se realizaron 30 inducciones que consistían en la explicación de la cultura de telefónica y el programa de Bienestar que desde el área de Recursos Humanos se ofrece para los empleados directos.	- presentación power point inducción corporativa - Intranet

Discusión

El proceso de Reclutamiento y selección realizado en Colombia Telecomunicaciones permite evidenciar que las personas constituyen el principal activo de una organización, por lo tanto se hace necesario llevar a cabo un proceso exhaustivo con el fin de garantizar la contratación del personal idóneo para el cargo y así garantizar la productividad del mismo, es así como (Chiavenato, 2009), afirma que se deben identificar las habilidades y fortalezas de las personas para determinado

cargo, con el fin de que sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y demás empleados.

En este sentido un factor que cobra protagonismo hace referencia a las características personales de los sujetos en relación con los perfiles del cargo; como lo expone (Ansonera, 2005), La selección de personal, como objetivo de primer orden comprende una actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina como candidatos idóneos y aptos, acercándose a las características y capacidades determinadas con anterioridad como requisito crítico para el desempeño eficaz y eficiente de una tarea.

Dentro de los factores importantes en Telefónica se encuentra la diversidad de personal, teniendo en cuenta las características como factor primordial en el proceso de selección para el cargo requerido. Se evidencia que las variantes y diferencias de personalidad se manifiestan en la productividad del cargo dependiendo del perfil requerido.

Dentro de las características que se tuvieron en cuenta para los diferentes cargos se encuentra Las diferencias individuales tanto físicas (peso, estatura, fuerza, contextura, agudeza visual, etc.) como psicológicas (aptitudes, temperamento, habilidades, competencias, etc.), las cuales según (Chiavenato, 2009), hacen que las personas actúen y se comporten de manera diferente; que perciban las situaciones de modo distinto y que su desempeño sea diverso y en consecuencia, que tengan mayor o menor éxito en las organizaciones.

Para lograr identificar las diferentes habilidades y competencias de los candidatos el proceso de selección debe basarse en una serie de fases estructuradas de manera adecuada, las cuales deben cumplirse de forma asertiva para lograr el éxito en la selección del candidato. Las decisiones sobre el candidato ideal en Colombia Telecomunicaciones se encuentran fundamentadas en Técnicas como: (Entrevistas, pruebas psicotécnicas, Assessment center, observación...entre otras). Procedimiento que permite conocer el candidato en su potencialidad, competencia y actitud para el

cargo.

Por ende tener en cuenta la importancia de llevar acabo cada una de las etapas para cumplir con los objetivos para que el proceso sea satisfactorio y lograr llegar al cumplimiento de los requerimientos y del perfil profesional que tienen las diferentes empresas para los respectivos cargos. (Bachenheiber, 2002).

Dado que el proceso de Selección en Colombia Telecomunicaciones cumple a cabalidad los diferentes lineamientos propuestos por los autores sobre reclutamiento y selección el índice de deserción laboral es muy bajo, como el ausentismo del personal o la rotación entre áreas. El exhaustivo proceso que se lleva en la compañía permite el adecuado desarrollo de actividades en las diferentes áreas de trabajo, generando mayor productividad y competitividad en la empresa.

Por otro lado el bajo índice de deserción laboral se debe al clima laboral con el que se trabaja en la compañía para telefónica es un objetivo actual de primer orden el bienestar laboral, Ya que se logra constatar según los autores que las actividades de Bienestar influyen directamente en el desarrollo productivo del empleado en la organización. Así como lo afirma (Virgüez, 2009), En este aspecto influyen diferentes factores, como por ejemplo la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, el trabajo bajo presión, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la falta de motivación entre otros; todos estos agentes impactan positiva o negativamente sobre las personas tanto en el estado de ánimo como en la salud.

Es por ello que Colombia Telecomunicaciones realiza constantes eventos de esparcimiento y capacitación con el fin de crear y mantener condiciones laborales óptimas mejorando los niveles de motivación, eficiencia, eficacia y efectividad que se ven reflejados en el desempeño laboral.

Conclusiones

La pasantía realizada en Colombia Telecomunicaciones desde el área organizacional

permitió abordar satisfactoriamente los procesos y conceptos de la psicología organizacional dentro de la práctica y conceptualizarlos con los conocimientos teóricos previamente adquiridos en la carrera profesional; teniendo la posibilidad de conocer el funcionamiento organizacional interno de una empresa multinacional como lo es Telefonica, al mismo tiempo aprendiendo un poco sobre el mundo de las telecomunicaciones.

En cuanto a las actividades realizadas, y los objetivos propuestos se cumplieron satisfactoriamente. Permitiendo cumplir a cabalidad el objetivo general en cuanto al apoyo y acompañamiento en los diferentes procesos de selección de la empresa, evidenciándose un proceso bastante estructurado lo que permitió la contratación de nuevos empleados a la compañía los cuales según las áreas de trabajo han sido bastante asertivos y productivos en cada una de las labores asignadas.

El campo en que se desarrolló la pasantía permitió conocer y poner en práctica las funciones de un psicólogo organizacional, desarrollando en mí como futuro profesional fortalezas y habilidades en lo que respecta al trabajo activo dentro de una organización. Por último considero que el ámbito organizacional es un amplio campo de desarrollo para el psicólogo, permitiéndole no solo la selección del personal idóneo para los diferentes cargos sino también estudiar el comportamiento humano dentro de la organización y desde allí poder trabajar con la gestión del Talento humano para poder optimizar y mejorar desde diferentes ámbitos la organización.

Recomendaciones

- Continuar con la estructura que maneja la compañía en cuanto al proceso de reclutamiento y selección para así seguir manteniendo los estándares de calidad en cuanto a contrataciones para la compañía
- Continuar con el instructivo de instrucciones para el diligenciamiento de los formatos

de contratación que deja la practicante, ya que esto disminuye los tiempos de contratación y así mismo evita errores a la hora de diligenciarlos.

Referencias

Avilan, A., Duran, C. y Morales, J. (2011). Gestión por competencias: Diseño de un proceso operativo en una empresa del sector manufacturado. *Suma de Negocios*, 2(1), 115-125.

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

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F: Interamericana

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

Ganga, F. (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de puerto Montt, Región de los lagos. *Gaceta Laboral*, 14(002), 271-297.

Telefónica. (2014). Información Institucional. Recuperado de <http://intranettelefonica/Paginas/default.aspx>

Virgüez, A (2009). *Guía para diseño programa de Bienestar Laboral sector docente*. Ministerio de Educación laboral. Subdirección de recursos humanos del sector educativo.