



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

Selección de personal y bienestar laboral de la empresa Ventas y Servicios S.A

Marly Verónica Rodríguez Navarro  
En la modalidad de pasantía para optar el título de psicóloga  
Supervisora:  
Ps. Sandra Roció Salamanca Velandía

Universidad Pontificia Bolivariana  
Escuela de ciencias sociales  
Facultad de psicología  
Bucaramanga  
2013



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

### *Agradecimientos y dedicatoria*

1. Dios
2. Evangelista Rodríguez Flórez (padre)
3. Elizabeth Navarro Sandoval ( Madre)
4. Sandra Salamanca Velandía ( Asesora de pasantías)
5. Ventas y servicios S.A
6. Compañeros de la universidad
7. Amigos

## TABLA DE CONTENIDO

Índice		
1. Resumen		3
2. Introducción		4
2.1 Contextualización de la empresa Ventas y servicios S.A		4
2.2 Justificación		4
2.3 Objetivo General		5
2.4 Objetivos específicos		5
3. Marco Teórico.		6
4. Metodología.		11
4.1 Participantes-Sujetos		11
4.2 Instrumentos-recursos		14
4.3 Procedimiento		15
5. Resultados.		18
6. Discusión.		24



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

7. Conclusiones.	26
8. Recomendaciones.	27
9. Referencias.	27

Anexos.



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## 1. Resumen

### RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: SELECCIÓN DE PERSONAL Y BIENESTAR LABORAL DE LA EMPRESA VENTA:  
Y SERVICIOS S.A

AUTOR(ES): MARLY VERONICA RODRIGUEZ NAVARRO

FACULTAD: Facultad de Psicología ♦ a

DIRECTOR(A): SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA

### RESUMEN

En la actualidad en las empresas se ha hecho necesario contar con un mecanismo o proceso que permita dotar de gente capacitada y productiva la cual reúna los requisitos indispensables que exige el cargo para ocupar un puesto de trabajo, es así como por medio del proceso de selección se logra dicha labor siendo este el mecanismo indispensable el cual permite constituir empresas con trabajadores competitivos y productivos que logren dar reconocimiento y cumplan su labor eficazmente. De acuerdo lo anterior y evidenciando la importancia del campo de la psicología organizacional, se implementó el proyecto de selección de personal de la empresa Ventas y servicios. S.A, con el fin de dar apoyo y sostenimiento a los procesos de selección llevados a cabo durante el primer semestre del presente año; se logró cubrir los vacantes requeridos mes a mes de acuerdo a los parámetros y lineamientos que exigía la empresa con el fin de escoger personas idóneas para desempeñar con éxito las funciones del puesto o cargo requeridos por la empresa. Finalmente se brindó apoyo al área de bienestar social y laboral, donde se llevaron a cabo diversas actividades y celebraciones, con el fin de abrir espacios de distensión y compañerismo con el personal de la compañía; teniendo en cuenta lo anterior se diseñó una encuesta de satisfacción para evaluar el impacto que tuvo el bienestar laboral con los empleados y así dar mejoramiento a la participación, desarrollo y efectividad con el fin de crear un entorno de trabajo ideal en la compañía Ventas y servicios S.A.

PALABRAS CLAVES:

psicología organizacional, bienestar social y laboral, selección de personal



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

#### GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Recruitment and Workplace Wellness Company Ventas y servicios S.A.

AUTHOR(S): MARLY VERONICA RODRIGUEZ NAVARRO

FACULTY: Facultad de Psicología ♦a

DIRECTOR: SANDRA ROCIO SALAMANCA VELANDIA

#### ABSTRACT

Today in business it has become necessary to have a mechanism or process to provide skilled and productive people which meets the prerequisites required to fill an office job, so also through the selection process such work is done and this is the essential mechanism which allows companies to be competitive and productive workers to recognize and achieve their work effectively meet. According to the above and showing the importance of the field of organizational psychology, the project was implemented recruitment of Ventas y servicios S.A, in order to support and sustenance to the selection process conducted during the first half of this year, will cover the vacancies required achievement month according to the parameters and guidelines that required the company to choose suitable persons to successfully perform the functions of the office or position required by the company. Finally, I support the area of labor and social welfare, which were carried out various activities and celebrations in order to open spaces for distension and fellowship with the staff of the company, taking into account the above design a satisfaction survey to assess the impact that workplace wellness with employees and also to improve the participation, development and effectiveness in order to create a ideal working environment in the company Ventas y servicios S.A.

#### KEYWORDS:

organizational psychology, social welfare and employment, recruitment

## ***2. Introducción***

La selección de personal siempre ha sido una tarea en la cual se ha requerido mucho tiempo y esfuerzo para el área de recursos humanos dentro de una organización. El personal de recursos humanos tiene la responsabilidad de elegir al candidato más adecuado para un puesto de trabajo de acuerdo a los perfiles con mayor experiencia y competencias que puedan dar los mejores resultados a las compañías u organizaciones en Colombia; es por ello que en la actualidad, un empleado debe estar dotado de diversas características que requieren las compañías las cuales son cada vez mayores y especializadas. A raíz de esto han surgido distintas técnicas para tratar de conseguir una metodología adecuada en la selección de personal que arroje resultados específicos de la persona en diversas áreas que logre acercarse a los diferentes perfiles que requieren las compañías o empresa las cuales logren brindar un alto reconocimiento y productiva a lo largo de su labor.

El presente proyecto tiene como objetivo realizar procesos de selección con el fin de analizar los perfiles que se adecuen a los cargos requeridos por la compañía, además de culminarlos de manera ágil y completa con el fin de cumplir los vacantes en la organización, además pretende apoyar las diversas actividades y celebraciones programadas dentro del área de bienestar social y laboral de la empresa Ventas y servicios S.A.

## *2.1 Ventas y servicios S.A*

Nace en 1976 como sociedad limitada, con el objetivo de apoyar procesos del Banco de Occidente. En el año de 1990 aprovechando el tema de la reforma financiera se reestructura la organización y se le da un enfoque de compañía de servicios técnicos. En 1991 se constituye como sociedad anónima y abre sus puertas al mercado como la primera compañía de Outsourcing operativo, administrativo y comercial en Colombia.

### ***MISIÓN***

Somos una compañía de Contact Center y tercerización de procesos (Business Process Outsourcing BPO), rentable, con presencia nacional; que brinda soluciones ágiles y flexibles al mercado nacional e internacional.

Nos apoyamos en procesos seguros y eficientes, soluciones tecnológicas innovadoras y lo mejor del talento humano; buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores.

### ***VISIÓN***

En el 2014 Ventas y Servicios S.A. tendrá el 5% de participación del mercado nacional del sector de BPO y una utilidad sobre patrimonio de 25%.

Nuestros Clientes nos considerarán como su aliado estratégico en contact center y tercerización de procesos (BPO).

Nuestros colaboradores considerarán a Ventas y Servicios S.A. como uno de los mejores sitios para trabajar del Sector y seremos además, ejemplo de compromiso social.



## 2.2 Justificación:

De acuerdo a la demanda de las diferentes empresas en la actualidad, se ha visto reflejada la importancia del empleado como agente fundamental en las organizaciones en donde su mirada ha cambiado no solo al verlo como un ser productivo sino como un ente indispensable e integral que constituye una empresa o compañía a lo largo de su estadía como trabajador. Es así de esta manera como las organizaciones se han visto en la labor de potencializar las estrategias y herramientas para fortalecer al empleado y brindarle una mejor calidad de vida en su ámbito laboral que contribuya a construir empresas exitosas y reconocidas a nivel nacional en Colombia. La selección de personal y bienestar laboral de la empresa Ventas y Servicios S.A busca fortalecer los procesos de selección masiva los cuales se llevan a cabo en la compañía a nivel departamental y nacional, el apoyo brindado en esta labor se evidencia en la ejecución de procesos más ágiles y completos los cuales se lleven a cabo en su totalidad siempre caracterizando la calidad dentro de los procesos de selección; además de esto se pretende seleccionar los mejores perfiles que estén de acuerdo con los aspectos y lineamientos según el cargo asignado donde se evite a futuro la rotación de personal.

De acuerdo a lo anterior es importante recalcar la importancia de la psicología organizacional aplicada en las empresas ya que por medio de estrategias extraídas de dicho campo con los empleados a nivel individual y colectivo se contribuyen a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización y así mismo brindar bienestar a los trabajadores dentro de una compañía u organización; es así que el presente proyecto busca fortalecer las actividades de bienestar laboral en la medida de mejorar habilidades, hábitos y comportamientos en pro adecuado clima laboral y una mejor calidad de vida dentro de la compañía Ventas y Servicios S.A buscando siempre fijar metas con base a las competencias organizacionales de la compañía tales como : Orientación al servicio, orientación al resultado y comunicación efectiva.

### **2.3 Objetivo general:**

Realizar y ejecutar procesos de selección en la empresa Ventas y Servicios S.A

### **2.4 Objetivos específicos:**

- Aplicar las técnicas para realizar los procesos de selección de personal establecidos de la empresa Ventas y servicios S.A.
- Apoyar las diferentes actividades propuestas para promover el bienestar laboral de los empleados.
- Realizar la inducción empresarial a las personas que ingresan laboralmente en la compañía.
- Elaborar el proceso de contratación a todas las personas que ingresan a laborar en la compañía Ventas y Servicios S.A.

### 3. Marco Teórico

Durante el desarrollo y formación de toda empresa, es relevante evaluar el proceso de selección de los empleados que formaran parte de la compañía, es así como por medio de esta herramienta se pueden analizar los perfiles que estén acorde al cargo teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos que la compañía asigne a cada persona que se elija como trabajador. De esta manera el proceso de selección logra beneficiar a las organizaciones facilitando la elección de perfiles que se ajusten y perduren en las empresas, logrando a futuro un alto grado de reconocimiento.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta a los planteamientos de Blasco (2004) se afirma que: “el reclutamiento y la selección de personal son actividades fundamentales a las que se enfrenta toda organización. El ser humano necesita hacer predicciones sobre las futuras acciones de los demás, sobre todo cuando tiene que contar con su colaboración para lograr sus objetivos” (p.93). De esta manera cabe recalcar la definición de proceso de selección desde varios autores y postulados, Vértice (2008) define la selección de personal como aquel proceso que consiste en elegir entre diversos candidatos para un cargo, cuando se ha estimado útil crear, mantener o transformar ese cargo. De acuerdo a los postulados de Pisco, (2001) afirma que la selección de personal es un proceso mediante el cual se elige a la persona adecuada, en donde se busca el equilibrio puesto persona. Según Castellanos, (2005) la selección de personal es toda una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para satisfacer las necesidades de la organización y específicamente del puesto, y desde la gestión de competencias necesarias para el buen desempeño de los cargos requeridos de una organización, contribuyendo con ello el posicionamiento de la empresa y el cumplimiento de la visión corporativa.

El objetivo de la selección de personal es cubrir un vacante en la organización con el candidato adecuado. En el marco referencial descrito, la selección de personal adquiere

gran relevancia, dado que es el procedimiento ordenado y secuencial cuyo objetivo es cubrir los puestos de trabajo de las organizaciones laborales (Pisco, 2001, p.137).

Es así como la selección de personal varía mucho de una empresa a otra e incluso de un departamento a otro, dependiendo principalmente del tipo de puesto a seleccionar, la calidad y cantidad de candidatos, el presupuesto asignado, si se externaliza el proceso, etc. (Vertice, 2008). Cada compañía o empresa tiene sujetos los lineamientos o procesos a seguir en cuanto a lo que tiene que ver con selección de personal, los diferentes procesos son llevados a cabo según la necesidad de cada compañía o si bien el perfil el cual sea necesario para los diferentes cargos de la empresa.

De acuerdo a los postulados de Alles, (2006), afirma que para seleccionar personal por medio de la gestión por competencia, lo primordial es la creación de perfiles y descripción de los puestos de trabajo partiendo de unas competencias y una gestión que deben estar correlacionadas al seleccionar la persona que se va a vincular a la empresa u organización.

De esta manera cabe recalcar los pasos a nivel global de selección de personal que llevan a cabo la gran mayoría de empresas y compañía para la elección de perfiles de diversos cargos teniendo en cuenta las características y requisitos que debe tener las personas que se postulen en los cargos:

*Reclutamiento:* Son los medios en donde se divulga el mercado laboral existente de una oportunidad de empleo. Con el propósito de atraer los mejores aspirantes a empleo que puede ser utilizado en forma ágil y confiable (Castillo, 2006).

*Pruebas psicotécnicas:* las cuales califican la personalidad, las capacidades y la motivación de empleados potenciales, lo que permite a los gerentes a los candidatos de acuerdo con la manera en que se adaptaran a los puestos vacantes y a la cultura corporativa. (Wandy, et al. 2005).

*Entrevista de selección:* la cual es definida por Nebot, (2005) como un espacio en donde se pretende obtener información sobre unos aspectos determinados de los distintos candidatos aspirantes al puesto de trabajo.

*Contratación:* la contratación se realiza a las personas las cuales su proceso paso por las fases anteriormente nombradas, donde se realiza la afiliación a la ARP, Eps, pensión, cesantías, caja de compensación , teniendo en cuenta todas las disposiciones legales vigentes.

Los procesos de selección son fundamentales para constituir una empresa y organización conformado por personas útiles, proactivas y productivas que cumplan de manera optima su rol como empleados; de esta manera las organizaciones deben brindar las herramientas y estrategias que solidifiquen al empleado como agente fundamental e indispensable en su ámbito laboral, por ello es importante tener en cuenta el bienestar laboral dentro de una organización o compañía como factor base del rendimiento laboral de los empleados donde se habla de calidad de vida laboral el cual según Blanch, et al. (2003) lo describe como la “satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo”. Si bien dentro de las organizaciones también se habla de bienestar laboral como la creación y manejo de un conjunto de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semi- gratuita con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas. Dentro de esta función de la administración de personal involucran los beneficios recibidos por parte del trabajador, pero que no constituyen salario.

La compensación directamente pagada en dinero como salarios y prestaciones (bonificaciones, primas, auxilios e incentivos) pertenece a la función de remuneración (Castillo, 2006). Es así como la función principal del bienestar laboral es buscar el desarrollo integral del trabajador, es decir toma en consideración tanto sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales como las necesidades superiores derivadas de su condición de ser racional. (Castillo, 2006).

De acuerdo a lo anterior se determina la importancia del bienestar laboral dentro de las empresas, siendo este un factor elemental el cual debe ser llevado a cabo con los trabajadores en pro de mejor rendimiento laboral y crecimiento empresarial, lo cual lleva que los empleados de una organización se incentiven y logren cumplir de manera eficaz su rol, de esta manera se establece la motivación laboral la cual se designa como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. (Muchinsky, 2005).

De acuerdo a lo anterior se evidencia la importancia del rol del psicólogo en una organización siendo este el puente por el cual se brindan y establecen herramientas eficaces que cumplan la función de transmitir a los empleados las estrategias necesarias para lograr garantizar al trabajador, un bienestar físico, ambiental, social y psicológico, de esta manera se hace relevante entender el bienestar psicológico como el conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva. Por lo que se hacen sumamente importantes las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo, puesto que, condicionan las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo Diener, Oishi y Lucas (2003 citados por Blanch et al., 2010).

En concordancia a lo anterior se debe tener en cuenta que para lograr un bienestar psicológico en los empleados se debe establecer el bienestar laboral en la compañía y para ello se debe tener en cuenta el diseño previo de actividades de esparcimiento y capacitación de temáticas de vital interés que toquen temas que contribuyan al mejoramiento laboral para promover la participación de los empleadores, trabajadores y otros actores sociales interesados en la realización de acciones conjuntas para controlar, mejorar y mantener el bienestar de los trabajadores; y la realización de procesos orientados a lograr el empoderamiento de empleados y empleadores es por ello que un ambiente laboral saludable asegura el bienestar de los trabajadores y mejora las condiciones de la

productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población, logrando su satisfacción laboral (Barrios & Paravic, 2006).

No obstante (Blanch et al., 2010) afirma que la ausencia de bienestar laboral puede constituirse como un factor causante de determinadas consecuencias personales u organizacionales, de ahí que, la inexistencia de programas de bienestar laboral puedan provocar malestar laboral desencadenando en distrés, burnout, ansiedad, depresión, y en casos de mayor gravedad trastornos mentales menores y disfunciones psicofisiológicas

Por otro lado Gonzales, (2006) habla de las necesidades de seguridad del ser humano las cuales son las que aparecen parcialmente las anteriores, no se satisfacen de forma inmediata, sino en el futuro y hace referencia a la necesidad de protección que desea tener el individuo, en este caso se relacionan a lo laboral, ya que el individuo entre más seguro se encuentre más motivado estará. Por lo tanto la conducta laboral puede estar guiada, en principio por satisfacción de las necesidades fisiológicas y de protección. De ahí que el individuo al sentirse satisfecho con su remuneración, y tener unas condiciones mínimas de equilibrio laboral. De esta manera se relaciona directamente con la motivación siendo esta la conducta dirigida hacia una meta cuando se activa una necesidad y el sujeto, ante este estado de tensión o desequilibrio, actúa para reducirlo. (Martínez, 2006).

Finalmente dentro del proceso de pasantías se logro apoyar el área de talento humano logrando culminar los procesos de selección otorgados durante el primer semestre de 2013, de igual manera se ejecutaron todas las actividades planeadas desde bienestar social con todos los trabajadores de la compañía, donde la finalidad última era dar mejoramiento y mantenimiento en esta área en la medida de satisfacer sus necesidades en relación al bienestar social y productividad dentro de la empresa Ventas y servicios S.A.

#### ***4. Metodología***

##### ***4.1 Participantes – sujetos***

###### ***Población para la selección de personal***

El proceso de selección de personal se realizó con todas las personas que se postularon en las diferentes páginas de reclutamiento de hojas de vida tales como El empleo.com y computrabajo.com en los cargos de: Asesores de cobranza, ejecutivos de tarjeta de crédito, libranza, prestamos personal y auxiliares además se tuvieron en cuenta las hojas de vida referidos de los empleados de la compañía teniendo en cuenta el parentesco para los diferentes cargos asignados en estos medios.

###### ***Población Bienestar social y laboral***

Empleados de la compañía Ventas y servicios S.A Seccional Bucaramanga: 92 empleados



#### 4.2 Instrumentos – recursos ( con qué )

##### *Instrumentos para el proceso de selección*

**Tabla # 1 Pruebas psicotécnicas**

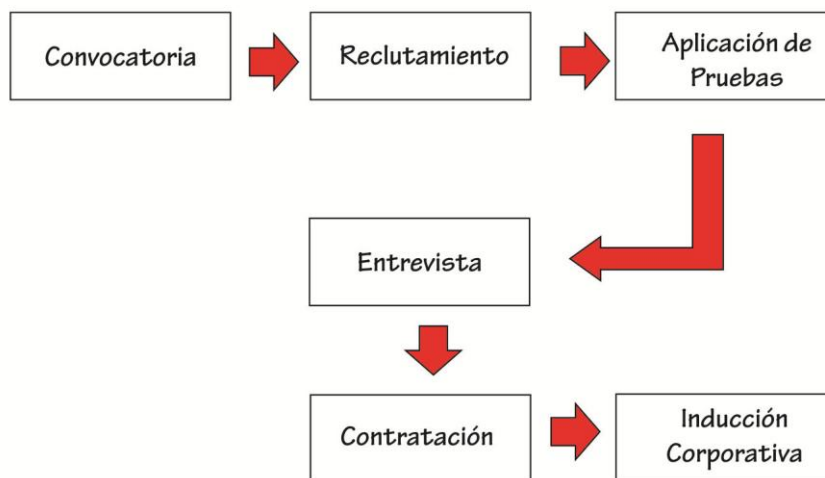
<i>Prueba</i>	<i>Objetivo de la prueba</i>	<i>Cargos</i>	<i>Tiempo</i>
16 pf (R.B Cattell)	Establecer la personalidad del seleccionado respecto a: ansiedad, extraversión, vivacidad, perfeccionismo, grupo de orientación, autocontrol , sensibilidad, independencia , dominación, apertura al cambio, extraversión, afabilidad	Todos los cargos	45 a 60 mins
IPV (Les Editions du Centre de Psychologie Appliquée)	Evaluar diversos rasgos de la personalidad que son de Interés para cubrir puestos de trabajo relacionados con la venta o la función comercial.	Ejecutivo Tarjeta de crédito, préstamo personal, libranza Coordinadores, asesores	40 mins
Valanti (Ps. Octavio Augusto Escobar Torres)	Obtener información que permita apreciar preferencias valórales de la persona, que son relevantes e importantes a considerar en los procesos de selección de personal y desarrollo de potencial.	Asesores (Ventas multicanal Claro y cobranza) coordinadores y auxiliares	15 mins
Frases incompletas (Joseph M. Sacks y Sidney Levy )	Medir las emociones del individuo en cuanto a su familia, sexo, relaciones interpersonales y auto concepto. Relación con compañeros de trabajo, con figuras de autoridad, figuras del sexo opuesto y aspiraciones.	Asesores (Ventas multicanal Claro y cobranza) coordinadores y auxiliares	30 mins
Bta 1, Bta 8 (Ediciones TEA) y B-53 (Franco Rodríguez)	Estas pruebas se aplican con un tiempo determinado cada una, miden razonamiento lógico – matemático, atención y pensamiento abstracto.	Auxiliares	Bta 1: 10 mins Bta 8: 15 mins B 53: 20 mins

### *Instrumento para Bienestar laboral y social*

**Encuesta de satisfacción laboral de bienestar social y laboral:** se diseñó un instrumento en el proceso de pasantías el cual evalúa primordialmente la satisfacción de las actividades de bienestar social realizadas en el primer semestre del presente año, con el fin de observar las actividades que tuvieron mayor impacto y las que no, para que así la compañía tenga en cuenta la opinión y observaciones de los empleados en pro del mejoramiento del área de talento humano en bienestar social y laboral. (Ver anexo 1)

### *4.3 Procedimiento (Cómo)*

#### *Proceso para la selección de personal*



El procedimiento a llevar a cabo para la selección de personal se realiza en 6 fases: se realiza la convocatoria de los cargos que se requieren; si bien para comenzar el proceso de selección la desde la oficina principal de la compañía ubicada en Bogotá previamente deben enviar las requisiciones con todas las características del cargo y todos los lineamientos a tener en cuenta para su publicación, ya con esta información se procede a realizar las publicaciones de los cargos en las páginas de computrabajo.com y el empleo.com en donde se deberá tener en cuenta cada una de las características de la

requisición para cada cargo, posterior a esto se empieza a realizar el reclutamiento de las hojas de vidas que estén acordes con el perfil que se ajuste a dicho cargo; ya seleccionadas las hojas de vida se procede a la citación de estas personas para la aplicación de pruebas psicotécnicas, ya una vez aplicada las pruebas psicotécnicas se realiza la tabulación y calificación de estas se elabora la entrevista de selección con base al formato establecido por la compañía, finalmente se realiza el estudio de las hojas de vida, las pruebas y la entrevista y con base a las fases anteriores se seleccionan las personas que ingresan al proceso de contratación y vinculación; finalmente se realiza la inducción corporativa aquellas personas que ingresan a laboral en la empresa con el objetivo que conozcan la historia, políticas y reglamentos de la compañía.

### *Procedimiento de las actividades de bienestar social*

Durante el primer semestre de 2013 se realizaron diversas actividades con el fin de apoyar el área de talento humano y bienestar laboral de la compañía; cada actividad tuvo su planeación y diseño previamente para que todos los trabajadores pudieran disfrutar de estos espacios de esparcimiento y distracción promoviendo el compañerismo entre los trabajadores en la medida de evitar malestares laborales como el estrés y la ansiedad promoviendo por medio de estas actividades el bienestar psicológico que contribuyera al mejoramiento de la labor de los trabajadores y así cumplieran su rol de manera eficaz en la compañía.

Las actividades realizadas fueron

- ▲ Celebración cumpleaños
- ▲ Celebración del día de la mujer
- ▲ Jornada de vivienda y educación
- ▲ Celebración del día de la madre
- ▲ Celebración del día del niño
- ▲ Semana de la salud
- ▲ Cumpleaños Gerente Regional

Realizadas todas las actividades nombradas anteriormente se diseñó una encuesta de satisfacción de bienestar social y laboral la cual pudiera evaluar el impacto que tuvieron cada una de las actividades realizadas con los empleados de la compañía y así tener en cuenta opiniones y sugerencias para el mejoramiento e innovación de futuras actividades a realizar en la compañía. (Ver anexo 1)

### ***Procedimiento***

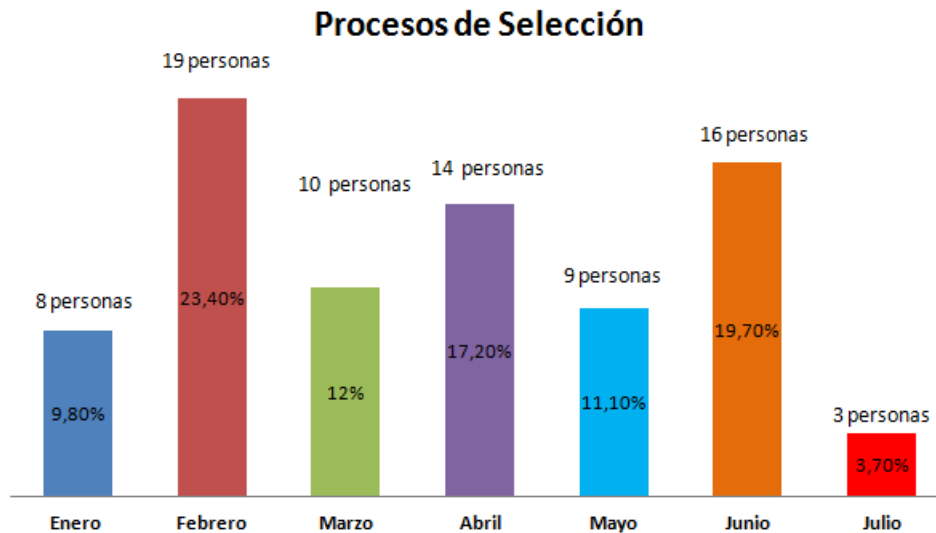
Para la aplicación de la encuesta de satisfacción de bienestar social y laboral se tomó en cuenta una muestra de 50 empleados pertenecientes a los cargos: Ejecutivo de préstamo personal y tarjeta de crédito, asesores de cobranza, auxiliares, directores y supervisores, asesores ventas multicanal claro, visitador, psicóloga y analista, como primer punto se aplicó la encuesta a los empleados, se tomó un tiempo estimado de 15 minutos para diligenciarla y posteriormente se realizó el análisis y tabulación los resultados de la encuesta

El objetivo principal de la encuesta fue medir la satisfacción de las actividades realizadas y además recoger información acerca de sugerencias y observaciones para así mejorar las actividades próximas que se realizaran desde el área de talento humano.

## 5. Resultados

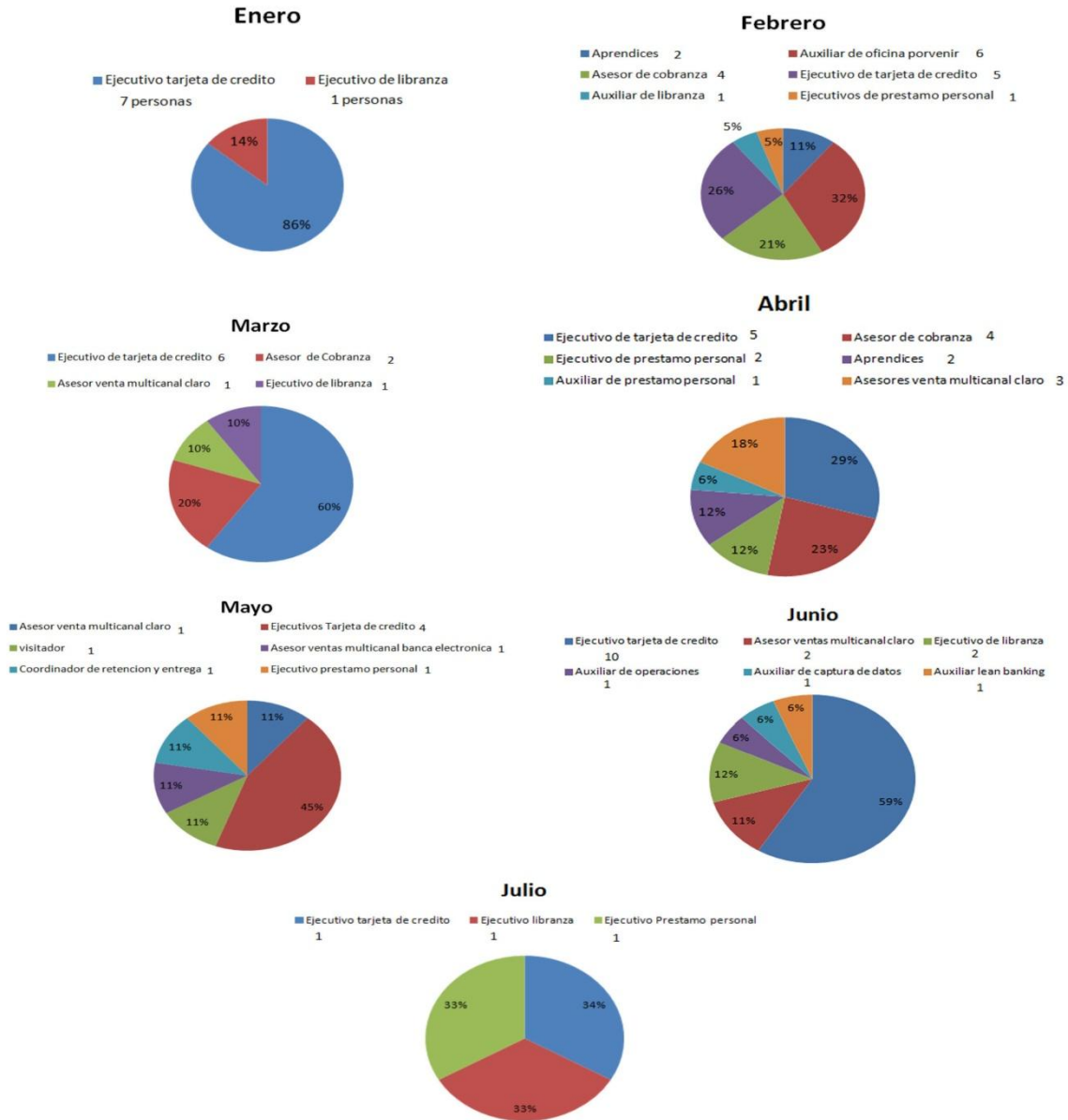
### Procesos de selección

#### Gráfica # 1



En la gráfica #1 se observan los procesos de selección de personal llevados a cabo en el primer semestre de 2013 de los cargos pertenecientes a: Ejecutivos de tarjeta de crédito, préstamo personal, libranza, asesores de cobranza y ventas multicanal, visitador, practicantes y auxiliares; se evidencia en el mes de enero 8 equivalente al 9.8% procesos, en el mes de febrero 19 con el 23.4%, marzo 13 con el 16%, abril 14 con el 17.2%, mayo 9 con el 11.1, junio 16 con el 19.7 y julio 3 con un porcentaje de 3.7% .

Grafica # 2



En la grafica # 2 se observan los procesos llevados a cabo mes a mes de acuerdo a cada cargo requerido en la compañía Ventas y servicios S.A; se observa en el mes de enero 8 procesos del cargo de ejecutivos de tarjeta de crédito 7 personas con un porcentaje de 86% y 1 ejecutivo de libranza con un 14%; en el mes de febrero se ejecutaron 19 procesos con los cargos de auxiliar de oficina de porvenir 6 con un 32%, ejecutivos de tarjeta de crédito 5 con un 26%, asesores de cobranza con 4 con un 21%, aprendices 2 con un 13%, 1 auxiliar de libranza con un 5%, y 1 ejecutivo de préstamo personal con un 5%.

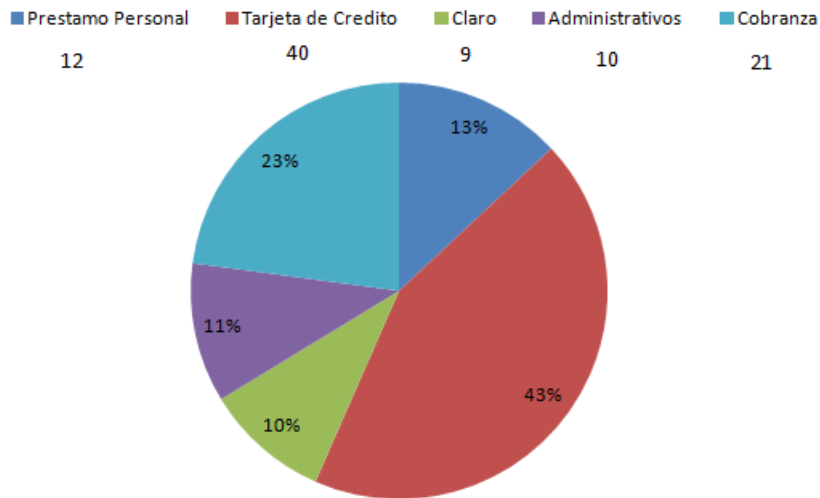
En el mes de marzo realizaron 10 procesos con los cargos ejecutivos de tarjeta de crédito 4 personas seleccionadas con un porcentaje 60%, asesores de cobranza 2 con el 20%, asesor venta multicanal claro 1 y ejecutivo de libranza 1 con porcentajes del 11%; en el mes de abril con los cargos de ejecutivos de tarjeta de crédito 5 personas con un 29%, 4 asesores de cobranza con un 23%, 2 ejecutivos de préstamo personal y 2 aprendices con un porcentaje del 12%, 3 asesores venta multicanal claro con un 18% y 1 auxiliar de préstamo persona con un 6%; en el mes de mayo se selecciono personal en los cargos de ejecutivos de tarjeta de crédito 4 personas con un porcentaje de 45%, 1 visitador, 1 asesor ventas multicanal claro, 1 coordinador de retención y entrega, 1 visitador de ventas multicanal banca electrónica, y un ejecutivo de préstamo personal todos con un puntaje del 11%; en el mes de junio se realizaron los procesos de los cargos de ejecutivo de tarjeta de crédito con 10 personas con un porcentaje del 59%, 2 asesores de ventas multicanal claro con un 11%, 2 ejecutivos de libranza con un 12%, 1 auxiliar de operaciones, 1 auxiliar de captura de datos, 1 auxiliar de lean banking con un porcentaje del 6%; finalmente en el mes de julio hasta la fecha se realizaron 3 procesos de los cargos pertenecientes de 1 ejecutivo de tarjeta de crédito, 1 ejecutivo de libranza y 1 ejecutivo de préstamo personal con un porcentaje del 33% cada uno.

### *Actividades de bienestar laboral*

Con base a las actividades realizadas en bienestar laboral y social durante el acompañamiento de pasantías de psicología se obtuvieron los siguientes resultados:

### *Gráfica # 3*

**Población que participo de las actividades de Bienestar Laboral**



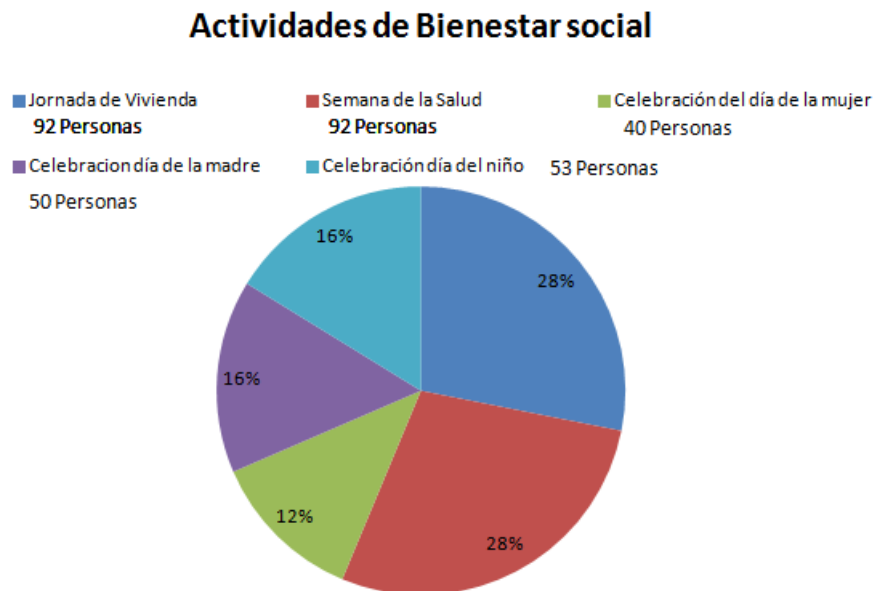
En la gráfica # 3 se observa la población con la cual se realizaron las actividades de bienestar laboral en donde se vio la participación de todos los empleados de la compañía de la sucursal de Bucaramanga con 92 personas que laboran en los diferentes cargos; se observa el mayor grupo de empleados en el área de tarjeta de crédito con 40 personas equivalente al 43%; constituidos en los cargos de ejecutivos, auxiliares, coordinador y director regional; por otro lado se observa el área de cobranza con 21 empleados con un porcentaje del 23% dentro de los cuales se encuentran los asesores y coordinadores; el área de préstamo personal con 12 con un 13% de empleados conformados por la directora, auxiliar y ejecutivos; el área administrativa con 10 empleados con un 11%, compuesta por



auxiliares, analistas, y la directora regional; Ventas multicanal claro 9 empleados con un 10% donde se encuentran el supervisor, auxiliar y los asesores.

### *Actividades de bienestar social*

#### *Gráfica # 4*



En la gráfica # 4 se observan todas actividades de bienestar social programadas en el primer semestre del presente año, la primera actividad denominada Jornada de vivienda y educación se obtuvo la participación de las entidades de Porvenir, Comfenalco y Coempopular donde estos promovieron los servicios de educación y vivienda donde brindaron a los empleados toda la información acerca de los créditos y formas de pagos para el subsidio de vivienda y educación donde se obtuvo la participación de la totalidad de los empleados (92) con un porcentaje del 28%, de igual manera se obtuvo la totalidad de participación de los empleados en la semana de la salud donde participaron las siguientes entidades: Distrinaturales, comfenalco, herbalife, lafranco. Tena, Famisanar, coomeva, higuera Escalante y seguros de vida alfa equivalente al 28%.

DISTRINATURALES: Esta entidad ofrece productos naturales para diversas necesidades a nivel de salud; este stand ofrecía un spa de limpieza facial y masajes a los empleados de la

compañía, adicionalmente ellos ofrecieron sus productos con facilidades de pago para las personas que los quisieran obtener.

COMFENALCO: La caja de compensación comfenalco brindo información acerca de la seguridad social que ellos ofrecían, sus beneficios y la vinculación de esta, además obsequiaron bonos de spa de manos y pies a las personas que participaron de la información de esta entidad.

HERBALIFE: esta entidad prestó sus servicios en toma de medidas y control de peso para los empleados en la medida de la compañía en donde ellos pudieron observar su estado físico actual, al igual ofrecieron sus productos con facilidades de pago.

LAFRANCOL: Esta entidad ofreció información acerca de los diferentes métodos de planificación y los diferentes medicamentos para el buen estado de salud, además obsequiaron muestras gratis de los diferentes productos que promocionaron.

TENA: esta empresa dio información acerca de los diferentes productos que ofrecen para la tercera edad, además obsequio muestras gratis.

FAMISANAR: La eps Famisanar realizo una brigada de salud visual donde ofrecían el examen visual realizado por profesionales en oftalmología y optometría.

COOMEVA: La eps Coomeva ofreció exámenes para el medir el índice de masa corporal, y niveles de azúcar en la sangre a todos los empleados de la compañía.

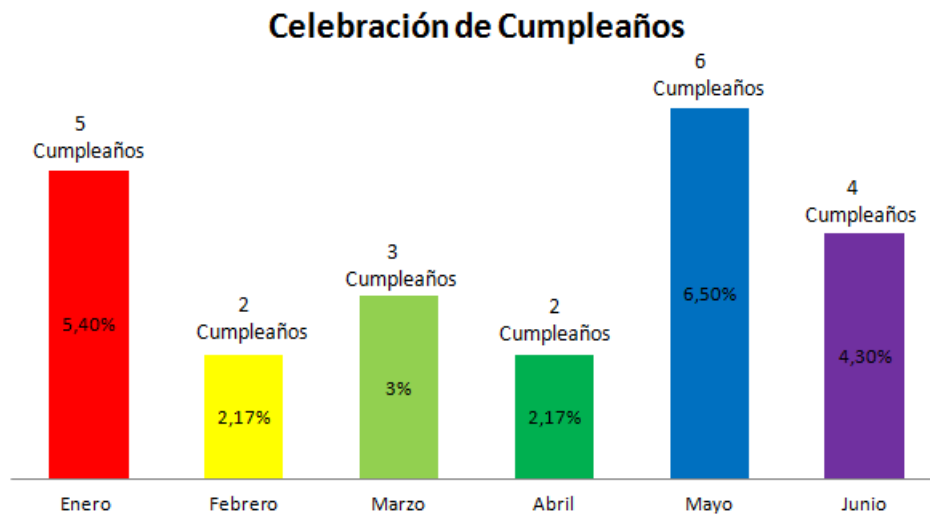
BAILOTERAPIA: Se realizó una jornada de bailoterapia donde los empleados tuvieron la oportunidad de salir su rutina laboral y pudieron ejercitarse y compartir un momento agradable con los demás compañeros.

Con respecto a la celebración del día de la mujer se evidencio participación de 40 empleados con un 12% donde se realizó un karaoke en el cual se compartió un espacio agradable, se repartió un refrigerio y se entregó un obsequio a las mujeres de la compañía y así mismo a sus mamás. En la celebración del día de la madre (50 participantes) con un 16% se llevó a cabo una jornada de belleza para todas las mamás por parte de la academia de belleza la española, todas las mamás se arreglaron el cabello, las uñas y se realizaron peinados donde tuvieron la oportunidad de compartir un momento agradable y diferente a la rutina diaria laboral que se maneja día a día en la compañía. Por ultima en lo que respecta la celebración del día del niño (53 participante) con un 16%, se organizó un día de

cine para todos los hijos de las personas que laboran en la compañía; cinemark fue la empresa con la que se realizó la actividad la cual consistía en una función matiné el día 12 de mayo en donde los niños y sus padres recibían la entrada a la función de la película Iron man 3 y un combo de críspelas y gaseosas, el costo de las entradas y el combo se descontaron de nómina a cada trabajador dependiendo del número de hijos.

### *Celebración de cumpleaños*

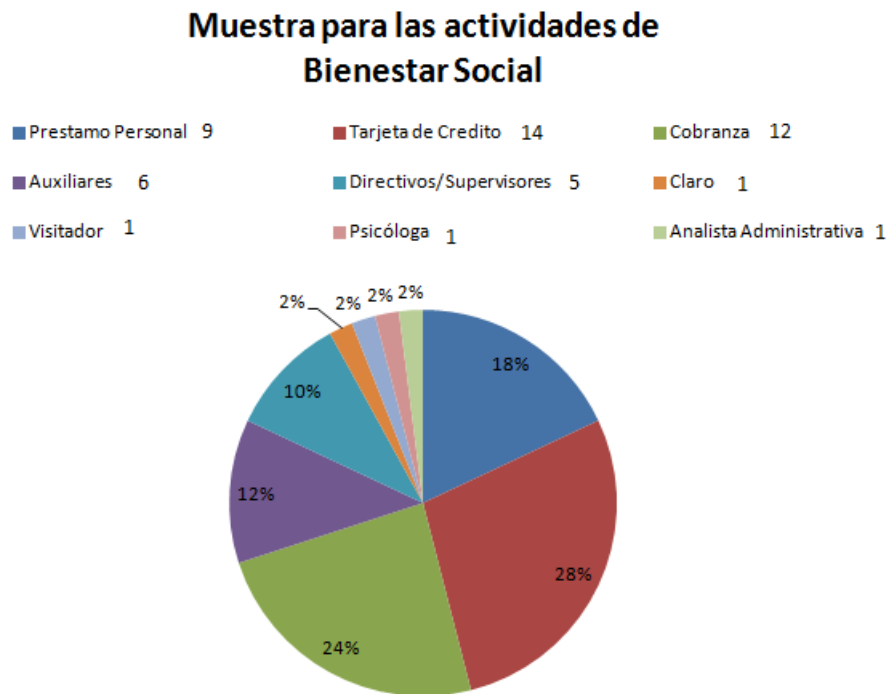
*Gráfica # 5*



En la gráfica # 5 se observan los resultados obtenidos de la actividad de celebración de cumpleaños la cual se efectuó mes a mes donde se compartió un espacio de esparcimiento con los empleados de la compañía; el mes de enero cumplieron años 5 personas con un porcentaje del 5.4%, en el mes de febrero 2 con un 2.17%, en marzo 3 con un 3%, abril 2 con un 2.17, mayo 6 con un 6.50 y junio 4 con un 4.30 personas, a cada una de estas personas se les dio obsequio por parte de los demás empleados y también recibieron un obsequio por parte de la central ubicada en Bogotá.

*Muestra tomada para la encuesta de satisfacción de bienestar social*

**Gráfica # 6**



En la gráfica # 6 se observa la muestra tomada para las actividades de bienestar laboral la cual consta de 50 empleados de las diferentes áreas de la compañía a los cuales se les aplico el instrumento de la encuesta de satisfacción, la muestra está constituida por 14 personas que ocupan el cargo de Ejecutivos de tarjeta de crédito equivalente al 28%, 12 asesores de cobranza con un 24%, 9 ejecutivos de préstamo personal con un 18%, 6 auxiliares de las áreas de tecnología, talento humano, tarjeta de crédito, ventas multicanal y préstamo personal con un 12%, 5 directores y supervisores de las diferentes áreas y campañas de la compañía con un 10%, y un visitador con un 2%, la psicóloga del área de talento humano 2%, una analista administrativa 2%, y un asesor de ventas multicanal claro 2%.

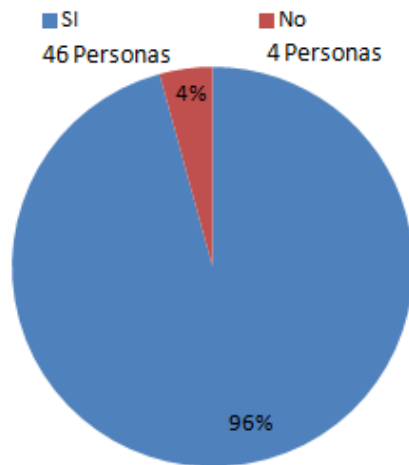
*Resultados encuesta de satisfacción Bienestar social (Ver Anexo 1)*

*Primer ítem*

- 1. Las actividades realizadas desde bienestar social en el primer semestre del año 2013 han sido de su agrado? Si o No*

*Grafica # 7*

**Encuesta de Satisfacción  
Bienestar Social**

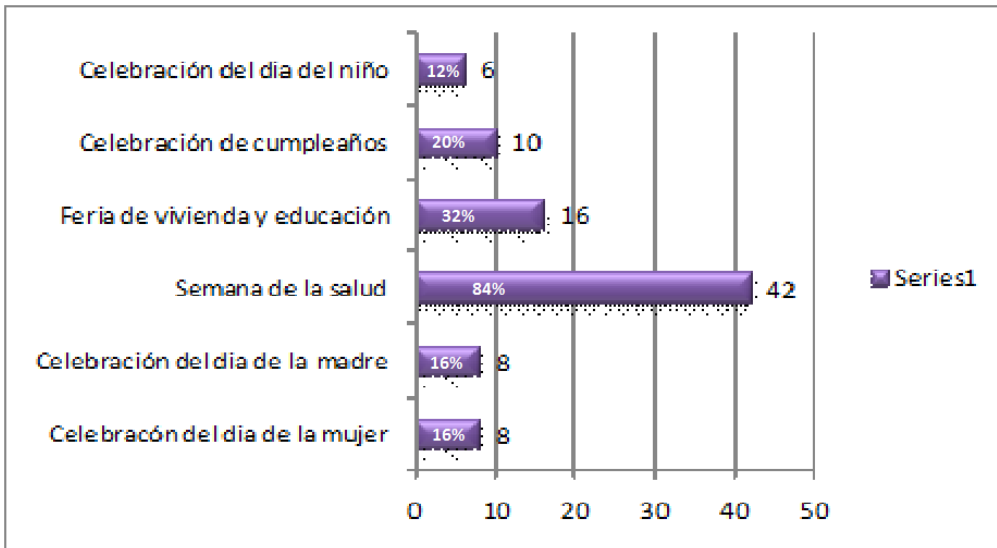


En la gráfica # 7 se observan los resultados arrojados en las encuesta de bienestar social, en el primer ítem donde se evidencia si las actividades de bienestar fueron satisfactorias o no para los empleados, 46 personas contestaron si con un porcentaje del 96%, y 4 personas no con un 4%; en la opción No debían justificar la respuesta donde las 4 personas respondieron: “ no son constantes”, “creo se debe contar con la opinión de los empleados ya que trabajando en grupo los resultados serían mejores”, “ a mi manera de ver las cosas, creo que hace falta más organización y elaboración de las actividades, que sean más agradables, mas integración”, “porque no nos celebraron los cumpleaños”.

*Segundo ítem*

2. *De las siguientes actividades de bienestar social señale dos de las cuales hayan sido de su mayor agrado.*

*Grafica # 8*

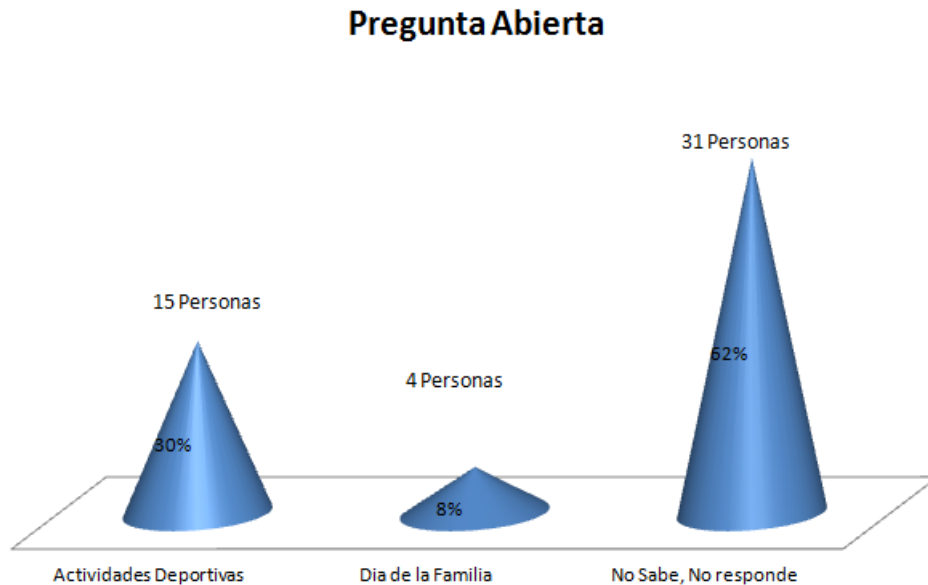


En la gráfica # 8 se observan los resultados arrojados en el segundo ítem donde se pedía a los empleados señalar dos actividades de bienestar social y laboral las cuales hayan cumplido las expectativas de los empleados, se evidencia en mayor relevancia la actividad de la semana de la salud donde 42 trabajadores la señalaron con un porcentaje del 84%, seguido la feria de vivienda y educación 16 con un 32%, 10 empleados en la celebración de cumpleaños con un 20%, 8 personas en la celebración del día de la madre y la mujer con un 16%, y por último en menor rango la celebración del día del niño 6 con un 12%.

### *Tercer Ítem*

3. *Que actividades aparte de las realizadas le gustaría que se llevaran a cabo en la compañía Ventas y servicios S.A?*

*Grafica # 9*



En la gráfica # 9 se observan los resultados arrojados del ítem 3 de la pregunta abierta donde se pedía a los empleados nombrar las actividades que le gustaría que se llevaran a cabo aparte de las realizadas, se evidencia en mayor relevancia actividades deportivas con un puntaje de 30% 15 personas y en menor rango celebración del día de la familia con 4 con un 8% y finalmente con un porcentaje del 62% 31 personas, respondieron no sabe, no responde.

## *6. Discusión*

En el proceso de pasantías llevado a cabo en la compañía Ventas y servicios S.A se cumplieron los objetivos pactados en la propuesta de trabajo, gracias al apoyo brindado por el área de talento humano y el asesoramiento por parte de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Según Castellanos, (2005) la selección de personal es toda una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para satisfacer las necesidades de la organización y específicamente del puesto, y desde la gestión de competencias necesarias para el buen desempeño de los cargos requeridos de una organización, contribuyendo con ello el posicionamiento de la empresa y el cumplimiento de la visión corporativa.

Con base al planteamiento anterior y teniendo en cuenta los resultados obtenidos dentro del proceso de pasantías, se logró evidenciar la importancia que tiene el proceso de selección de personal, el cual se soporta en el análisis del perfil desde diferentes áreas: personal, laboral, social y familiar, facilitando la elección de la persona postulante con el fin de asegurar la permanencia laboral de los trabajadores; así mismo se cumplió la realización de los procesos de selección acorde a los requerimientos que se generaron mes a mes en la organización.

La selección de personal varía mucho de una empresa a otra e incluso de un departamento a otro, dependiendo principalmente del tipo de puesto a seleccionar, la calidad y cantidad de candidatos, el presupuesto asignado, si se externaliza el proceso, etc. (Vértice, 2008). Dentro de los procesos llevados a cabo en la compañía se tuvieron en cuenta cada uno de los lineamientos establecidos dentro del área de talento humano y contratación, es por ello que el apoyo brindado por parte del acompañamiento de pasantías fue de vital importancia ya que se logró sistematizar y culminar los procesos llevados a



cabo en las siguientes fases: convocatoria, reclutamiento, aplicación de pruebas, entrevista, contratación e inducción corporativa.

Por otra parte, resulta conveniente destacar el impacto de las actividades bienestar social y laboral, en las cuales se realizó un acompañamiento y apoyo para la realización de las mismas, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se logró la participación de la mayoría de los empleados en las diferentes actividades propuestas y ejecutadas en la compañía; no obstante la semana de la salud fue la actividad con mayor acogida por parte de los empleados y a través de la cual se logró fomentar estilos de vida saludables a través de la información brindada así como todo lo referente a la salud integral que debe tener en cuenta cada ser humano; de igual manera se evidenció interés y satisfacción por parte de los empleados en la jornada de vivienda y educación la cual logró responder las diferentes inquietudes que muchos de los empleados tenían acerca de las identidades prestadoras de servicios con las cuales ellos tienen convenio dentro de su contrato laboral; de lo anterior descrito se puede corroborar el planteamiento de Castillo, (2006) quien sostiene que la función principal del bienestar social busca el desarrollo integral del trabajador, es decir toma en consideración tanto sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales como las necesidades superiores derivadas de su condición de ser racional.

De acuerdo a lo anterior se determina la importancia del bienestar laboral dentro de las empresas, siendo este un factor elemental el cual debe ser llevado a cabo con los trabajadores en pro de mejorar el rendimiento laboral y crecimiento empresarial, lo cual lleva que los empleados de una organización se incentiven y logren cumplir de manera eficaz su rol, de esta manera se establece la motivación laboral la cual se designa como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. (Muchinsky, 2005).

Para finalizar y en contraste con los planteamientos de Muchinsky, (2005) es importante resaltar la necesidad de llevar a cabo actividades de bienestar laboral, ya que es uno de los factores que contribuye al mejoramiento en la calidad laboral de los empleados y consigo



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

su producción; en este sentido es útil diseñar e implementar encuestas de satisfacción laboral, a fin de evaluar las opiniones y sugerencias de los empleados acerca de las actividades realizadas así como mejorar a futuro el área de bienestar social y laboral en la compañía Ventas y servicios S.A.

## **6. Conclusiones**

El Bienestar Laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización empresarial y para sus directivos. Por medio de estrategias y herramientas aportadas a los empleados se obtuvieron grandes utilidades, que permitieron establecer un plan de intervención en los trabajadores el cual se dirigió a superar las insuficiencias detectadas que obstaculizan la integración y compromiso de los trabajadores en la misión empresarial de la empresa Ventas y servicios S.A.

Se concluye la importancia del área de talento humano desde el campo de la psicología organizacional como elemento esencial en las organizaciones donde se utilizan las diversas estrategias que permiten dar soporte y mantenimiento a los procesos llevados a cabo con los empleados, optimizando el rendimiento del personal y así manteniendo un buen clima laboral dentro de la organización, fortaleciendo los lazos de comunicación entre los trabajadores de cada área se logro transmitir mensajes claros y pertinentes de una manera comedida cumpliendo objetivos y metas, y mejorando su rendimiento laboral dentro de la empresa.

El proceso de pasantías ejecutado en la compañía Ventas y servicios S.A contribuyo en el apoyo y mantenimiento del área de talento humano en actividades propias de selección de personal, contratación, bienestar laboral y social, el cual ayudo a identificar y establecer posibles soluciones a las diversas necesidades que desde el área de talento humano se atendieron y apoyaron junto con el profesional de dicha área

Finalmente, el presente proyecto logró dar aportes importantes y apoyo a las diversas actividades realizadas en la compañía Ventas y Servicios S.A, resaltando la importancia que tiene el bienestar laboral y contribuyendo al mejoramiento personal, social y laboral del empleado el cual solidifica y forma trabajadores con un alto rendimiento que se comprometen en su labor con la empresa; por otra parte se desarrollaron los objetivos



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

planteados dentro del proyecto de trabajo en la compañía, los cuales ayudaron a mi formación académica y profesional, en la cual se adquirieron conocimientos sólidos desde el campo organizacional que aportaron experiencia significativa en mi proceso formativo y laboral como futura psicóloga.

## **7. Recomendaciones**

- ^ Diseñar programas orientados a mejorar el clima organizacional y el sentido de pertenencia de la compañía, tales como: programas de incentivos, motivación, trabajo en equipo, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, ambiente físico entre otros.
  
- ^ Continuar con el programa de Bienestar social y Laboral de la compañía con la ayuda de la pasante de psicología como aporte fundamental para el desarrollo del área; se recomienda tener en cuenta la encuesta de satisfacción de bienestar laboral aplicada a los empleados de la compañía con el fin de mejorar futuras actividades que generen mayor satisfacción en los trabajadores.

## 8. Referencias

- Alles, Martha. A. *Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. 135 (1ª ed.) Granica, Buenos aires (2005).
- Blasco, J., Espuny, M., Gala, C. & Artilles, A. Organización y cultura. *Teoría de las Relaciones laborales*. P.p. 67-69. Ed. OUC (2003).
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. Cuestionario de bienestar laboral general: Estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. doi: 10.5093/tr2010v26n2a7 (2010).
- Barrios, S., & Paravic, T. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-141 Recuperado de [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae) (2006).
- Castellanos, R. *Reclutamiento, Selección e Inducción*. Universidad de la Habana. Extraído el 15 de febrero del 2011 desde: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/rrhh/reclusen.htm> (2005).
- Castillo, A. *Administración del personal: un enfoque hacia la calidad*. Ecoe, (2006).
- Gonzales, M. *Habilidades directivas*. Innova. (2006).
- Martinez, M. Motivación. Recuperado el 28 de mayo de 2013, disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=EsOztllFaxgC&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=es&sa=X&ei=6HyqUaicELTJ0gH-m4DQDw&ved=0CDoQ6AEwAg#v=onepage&q=motivacion&f=false>. (2012)

Muchinsky, P. Psicología aplicada al trabajo. Recuperado el 2 de mayo de 2013, disponible en: <http://books.google.com.co/books?id=jcaCWGc-LNsC&printsec=frontcover&dq=psicologia+aplicada+al+trabajo&hl=es&sa=X&ei=5F6FUdiBF5S14APutoDgAg&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=psicologia%20aplicada%20al%20trabajo&f=false> (2005).

Nebot, L. La selección de personal. Fundación confemental (2005).

Pisco, M. Nuevos enfoques en selección de personal. Recuperado 5 de febrero de 2013.

Disponible

en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v04\\_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf) (2001).

Vertice, T. Selección de personal. Recuperado el 2 de mayo de 2013. Disponible en:

<http://books.google.com.co/booksd=OoIIgbsxUs4C&printsec=frontcover&dq=SELECCI ON+DE+PERSONAL+VERTICE&hl=es&sa=X&ei=dVmFUYLMMKXv0QG3u4HwBw&ved=0CDAQ6AEwAA> (2008).

Wandy, M., & Robert, M. Administración de recursos humanos. Recuperado el 2 de mayo de 2013. Disponible en:

[http://books.google.com.co/books?id=UkWAvHmBswC&printsec=frontcover&dq=admin istracion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ei=mV2FUcTDCo3\\_4APvv4GIBw&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=administracion%20de%20recursos%20humanos&f=false](http://books.google.com.co/books?id=UkWAvHmBswC&printsec=frontcover&dq=admin istracion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ei=mV2FUcTDCo3_4APvv4GIBw&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=administracion%20de%20recursos%20humanos&f=false) (2005).