

ESTUDIO DE ROTACIÓN DE LOS AUXILIARES DE PASAJES EN LA EMPRESA
COPETRAN BUCARAMANGA Y BOGOTÁ EN LOS MESES DE SEPTIEMBRE A
NOVIEMBRE DE 2019

Angie Yulieth Gélvez Díaz



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2019

ESTUDIO DE ROTACIÓN DE LOS AUXILIARES DE PASAJES EN LA EMPRESA
COPETRAN BUCARAMANGA Y BOGOTÁ EN LOS MESES DE SEPTIEMBRE A
NOVIEMBRE DE 2019

Trabajo de grado

En modalidad de pasantía para optar al título de Psicóloga

Directora del proyecto

Ps. MBA Luz Marcela Salazar Betancur

Docente

Angie Yulieth Gélvez Díaz



Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Psicología

Seccional Bucaramanga

2019

Agradecimientos y dedicatoria

Primero quiero agradecer a Dios por permitirme vivir y hacer de mí un propósito, a Mi Madre del Cielo por ser mi mayor intercesora, porque sé que sin Ella nada de esto sería posible.

Madre: gracias por todo su sacrificio, esfuerzo, amor, comprensión y paciencia con la que me ha formado, por ser ese significado de incondicionalidad.

A mis siete hermanos, gracias a cada uno, por apoyarme, ayudarme de una u otra forma a lo largo de mi vida, ustedes son parte esencial de Mí, un puro ejemplo de Unión.

Hernán, mi compañero de vida, muchos años compartiendo momentos de crecimiento, amor y aprendizaje, gracias por estar siempre a mi lado.

Mi Razón, Alejandra hija de vida, llegaste en el momento justo para enseñarme que es el amor puro, agradezco eternamente por tu existencia.

Flaca; desde el cielo sé que me estarás acompañando.

A mi Supervisora Luz Marcela, gracias por ser una persona que transmite Luz, así como su nombre, por tener la vocación, paciencia amor y entrega para enseñar, infinitas gracias por todo.

Por ultimo quiero agradecer a Copetran, por abrirme las puertas de su empresa, por permitirme crecer un poco más como persona y profesionalmente, a mi Jefe inmediata, gracias por su enseñanza, por demostrarme el verdadero compromiso que se tiene con una organización.

Cada uno de ustedes, hacen parte de mi vida, solo me resta por decir.

¡INFINITAS GRACIAS!

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	
Agradecimientos y dedicatoria	3
TABLA DE CONTENIDO	4
INTRODUCCIÓN	8
JUSTIFICACIÓN.....	9
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	10
OBJETIVOS	11
General.....	11
Específicos.....	11
MARCO TEÓRICO.....	12
TEMAS TRABAJADOS.....	18
SELECCIÓN EN CONDUCTORES.....	18
Requisitos	18
INSTRUMENTOS.....	19
PTC- PLUS: Evaluación integrada de la personalidad (Anexo 1)	19
CEC: Cuestionario de Evaluación de competencias para Conductores (Anexo 2)	19
SELECCIÓN DE PERSONAL	20
Auxiliar pasajes, sobres y paquetes y supernumerario:	20
Auxiliar logístico, Islero eds:.....	21
Metodología	21
RESULTADOS.....	22
IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE RETIRO DE LOS AUXILIARES DE PASAJES EN LOS MESES DE SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DE 2019.	24
EVIDENCIAR SI EN LOS AUXILIARES DE PASAJES EXISTE LA VARIABLE SALARIO EMOCIONAL.	31
APOYAR LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO COPETRAN,.....	32
DISCUSIÓN.....	36
CONCLUSIONES	37

SUGERENCIAS	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	41
Anexo 1, Evaluación integrada de la personalidad	41
Anexo 2, Cuestionario de Evaluación de competencias para Conductores	43
Anexo 3, Formato autorización de datos SL-13	44
Anexo 4, Encuesta de retiro	46
Anexo 5, Carta aprobación proyecto	48
Anexo 6, Consentimiento informado	49

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ESTUDIO DE ROTACIÓN DE LOS AUXILIARES DE PASAJES EN LA EMPRESA COPETRAN BUCARAMANGA Y BOGOTÁ EN LOS MESES DE SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DE 2019.

AUTOR(ES): ANGIE YULIETH GELVEZ DIAZ

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR

RESUMEN

La siguiente investigación relata el proceso realizado en la pasantía organizacional en la Cooperativa de Transporte Santandereana Ltda Copetran. Se logró evidenciar en la fase de reconocimiento la importancia de hacer seguimiento al índice de rotación del personal; se midieron las causas de la rotación por medio de una encuesta de retiro estructurada que midió el salario emocional. Se planteó como objetivo principal: Investigar cuál es el motivo de rotación de los auxiliares de pasajes de la empresa Copetran que entran en misión por la empresa de servicios temporales (temporing), en los meses de septiembre a noviembre del 2019, en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá con el fin de lograr reducir las renunciaciones. Con base a los resultados se puede concluir la importancia del salario emocional para los "millennials" pues para esta generación no es suficiente la remuneración salarial para sentir un mayor compromiso con una organización, sino también refieren la importancia del reconocimiento, crecimiento y motivación que la organización pueda brindarles. Finalmente se estableció que los procesos de selección cada día van a ser más exigentes por los cambios tecnológicos y generacionales, por tal razón se deben implementar estrategias de retención del personal, para no dejar ir el recurso más importante de todas las organizaciones, EL SER HUMANO.

PALABRAS CLAVE:

Selección, rotación, salario emocional, millennials, auxiliar de pasajes, Copetran

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: STUDY OF ROTATION OF PASSENGER ASSISTANTS IN THE COMPANY COPETRAN BUCARAMANGA AND BOGOTÁ IN THE MONTHS OF SEPTEMBER TO NOVEMBER 2019.

AUTHOR(S): ANGIE YULIETH GELVEZ DÌAZ

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: LUZ MARCELA SALAZAR BETANCUR

ABSTRACT

The following research relates the process carried out in the organizational internship at the Santandereana Transport Cooperative Ltda Copetran. Evidence was made in the recognition phase of the importance of monitoring the staff turnover rate; the causes of the rotation were measured through a structured work resignation survey that measured the emotional salary. The main objective was to: Investigate what is the reason for the rotation of the Copetran company ticket attendants who enter the mission for the temporary services company (temporing), in the months of September to November 2019, in the cities of Bucaramanga and Bogotá in order to reduce work resignations. Based on the results, the importance of the emotional salary for millennials can be concluded, because for this generation the salary remuneration is not sufficient to feel a greater commitment to an organization, but also refers to the importance of recognition, growth and motivation that the organization can provide. Finally, the selection processes will be established every day will be more demanding due to technological and generational changes, for this reason staff retention strategies must be implemented, so as not to let go of the most important resource of all organizations, THE HUMAN BEING.

KEYWORDS:

Staff pick, staff turnover, emotional salary, millennials, Copetran.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto muestra el proceso de pasantía realizado en la Cooperativa de transporte Santander, Copetran. En la cual, cuando se inicia con la etapa de reconocimiento de la organización y por el direccionamiento de la psicóloga de la empresa, se logró determinar la importancia de hacer seguimiento al índice de rotación de la organización de acuerdo al alto nivel de renunciadas presentadas a lo largo de lo transcurrido del año. Por lo anterior mencionado se entra a indagar cuáles son las ciudades con más alto nivel de rotación, para evaluar las causas de renunciadas e indagar si tienen relación con la variable de salario emocional. Por tal razón se definió el objetivo general así: Investigar cuál es el motivo de rotación de los auxiliares de pasajes de la empresa Copetran que entran en misión por la empresa de servicios temporales (temporing), en los meses de Septiembre a Noviembre 2019, en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá con el fin de lograr reducir las renunciadas.

Para el cumplimiento este objetivo se establecieron como objetivos específicos: 1) Estudiar el proceso de selección de los candidatos que entran en misión a la empresa Copetran. 2) Identificar mediante la revisión de las encuestas de retiro las causas de la rotación de los auxiliares de pasajes en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá. 3) Identificar si existe el salario emocional en los auxiliares de Pasajes y como complementario al trabajo en la organización 4) Apoyar las funciones del departamento de recurso humano Copetran, en los procesos de actualización y curso de conductores.

Por lo anteriormente mencionado la Cooperativa Santandereana de Transportadores, da aval al desarrollo del plan de trabajo con el fin de lograr identificar si existen falencias en el proceso de selección y mejorarlas.

JUSTIFICACIÓN

La selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además desde la descripción y análisis de cargos, se logra seleccionar a los individuos de acuerdo a perfiles de cargo que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa (Hernández, 2012)

Al centrar el análisis en las expectativas laborales, es importante que la empresa logre identificar las de cada uno de sus trabajadores, con esto se podrá establecer estrategias que le permitan a la dirección alinear las mismas con los objetivos organizacionales, ya que de esta forma se puede reducir la falta de insatisfacción y como mejoría aumentar la motivación y satisfacción del personal (Giacomozzi, Gallegos, & Lara 2008).

Prieto, (2013) afirma “Una vez que la empresa ha identificado a sus recursos más valiosos, se tienen que diseñar estrategias para asegurarse que esas personas están adecuadamente remuneradas, reconocidas y que se les brinden oportunidades de desarrollo profesional” (p.32).

Por tales razones, se ve la importancia de evaluar si existe relación entre la rotación de personal en con la variable de salario emocional en Copetran, dado que desde la oficina de Recurso Humano surge la inquietud del saber por qué existe dicha rotación todo con el fin de saber en qué parte del proceso se deben hacer dichas mejoras.

Finalmente, la pasantía en Copetran, tuvo como principal objetivo contribuir al proceso de selección del personal de la empresa que entra en misión, además de construir la encuesta de retiro se evaluó la variable de salario emocional en las personas retiradas, ya

que se evidenció que este es un factor relevante frente al estudio de la rotación, puesto que al lograr identificar las falencias la organización puede hacer un plan de contingencia para reducir las mismas. Al contratar el personal idóneo reduce costos, tiempo de selección, capacitación, inducción, exámenes médicos y demás. Por otra parte se apoyó al Departamento de Recurso Humano en las demás actividades que se manejan desde la oficina como lo son: Actualización y curso de conductores; paso de trabajadores directos y cursos del personal reubicados.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Copetran inició en 1939 cuando se unieron las empresas de transporte en Santander; la Flota del Fonce, Flota Comuneros y Transporte Unión Santander. En un principio se formó con el nombre de Cooperativa Santandereana de Transito LTDA. Luego, el 29 de septiembre de 1942 con 22 socios se consolida como Cooperativa Santandereana de Transportadores LTDA, “Copetran”.

Inicialmente, el objetivo de la Cooperativa fue organizar la industria del transporte a través de la prestación de los servicios de carga y pasajeros. Posicionándose con el tiempo como empresa líder del transporte terrestre en el País; teniendo como valores agregados los servicios de sobres y paquetes, turismo y giros.

Copetran está comprometido con la prestación del servicio de transporte terrestre de carga y tiene como objetivo principal, evitar la contaminación de las mercarías con sustancias ilícitas y elementos con fines terroristas

Por tal razón, siendo conscientes de las exigencias del mercado y en la búsqueda de brindar un portafolio de servicios a los clientes, se implementó el Sistema de Gestión

Integrado siguiendo las directrices de las normas NTCISO 9001, NTCISO 14001, NTC OHSAS 18001, RUC Y NORSOK.

Así mismo y derivado de este proceso, como herramienta preventiva e instrumento de competitividad en los negocios internacionales han obtenido la certificación BASC (Alianza Empresarial para el Comercio Seguro), que se traduce en fortalecimiento a los estándares de seguridad, de ahorro de tiempo y dinero en el tránsito de mercancías.

En resumen; la Cooperativa Santandereana de Transportes Copetran; está posicionada como la empresa líder de transporte en Santander, teniendo un funcionamiento en el mercado desde hace más de 70 años y lo que quiere brindar a sus clientes, como su lema lo indica son: EXPERIENCIAS EXTRAORDINARIAS.

OBJETIVOS

General

Investigar cuál es el motivo de rotación de los auxiliares de pasajes de la empresa Copetran que entran en misión por la empresa de servicios temporales (temporing), en los meses de Septiembre a Noviembre 2019, en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá con el fin de lograr reducir las renunciaciones.

Específicos

1. Apoyar el proceso de selección de los candidatos que entran en misión a la empresa Copetran.

2. Identificar mediante la revisión de las encuestas de retiro las causas de la rotación de los auxiliares de pasajes en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá.
3. Identificar si existe el salario emocional en los auxiliares de Pasajes.
4. Apoyar las funciones del departamento de recurso humano Copetran, en los procesos de actualización y curso de conductores.

MARCO TEÓRICO

Cuando se habla del área de recursos humanos, se define como el área administrativa que se encarga de la búsqueda, selección y gestión del personal tanto técnico como administrativo, incluyendo las cuestiones de cultura organizacional, liderazgo y motivación (Dessler 2009, citado en Amador 1972).

Los objetivos principales del área de recursos humanos son seleccionar y desarrollar un conjunto de individuos con habilidades, motivación y satisfacción suficiente para conseguir los objetivos de la organización, lograr la eficiencia de los trabajadores y conseguir que las condiciones de trabajo sean favorables para el desarrollo y la satisfacción concreta de las personas, así como para el logro de sus objetivos individuales, (Milkovivhy, & Boudreau, 1994, citado en Hernández, Cruz, Meza & Cruz 2017).

Según Cohen, (1981) citado en Atayala. (2001) La Selección consiste esencialmente en comparar las aptitudes y posibilidades del candidato con la exigencias del puesto. Por ende la selección de personal subyace el concepto de equilibrio entre las exigencias del puesto, las potencialidades y características de la persona.

"Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad"(Chiavenato, 2000, citado en Atayala 2001).

Por tanto, se considera que el éxito final de una organización depende, en buena medida, de sus empleados, entonces se puede afirmar que la función de la selección de personal es uno de los procesos de toma de decisiones más importantes del que se deben encargar los empleadores. La tarea es examinar las cualidades y características de las personas que se han reclutado, sobre las que no se tiene un conocimiento personal, y seleccionar a aquellas que tengan el potencial adecuado para ocupar un puesto vacante dentro de la organización (Arias, & Heredia, 2006 citado en Guzmán, Rodríguez, Codina, & Cadena, 2018).

Lo anterior citado hace referencia a las características y funciones que debe realizar el departamento de Recurso Humano, cuando no se logra hacer una buena contratación, se pueden observar dificultades en el desarrollo de la organización; por tal razón es importante introducir el término de rotación de personal, el cual se utiliza regularmente para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. (Hernández, Hernández y Rojas, 2008, citado en Hernández, Hernández, & Mendieta 2013)

No obstante uno de los focos de interés para el departamento de Recurso Humano es tratar de mantener a los empleados en la organización el mayor tiempo posible, por tal razón, se menciona la "rotación como un motivo de retiro voluntario o involuntario permanente de una organización. Esto puede ser un problema para la organización debido al incremento en los costos del reclutamiento, selección y capacitación; se dice que los gerentes nunca podrán eliminar la rotación" (Robinson 2005, citado en Flores, Abreu, & Badii 2008)

Obando, (2009) citado en Alvarado, (2015) define la rotación de personal, como el efecto de ciertas causas o fenómenos que pudieran estar presentes al interior o en el ambiente externo de la organización, y que además, determinan la actitud del personal y lo predisponen a retirarse de dicho órgano social en un momento dado.

Chiavenato, (1999) citado en Hernández, Hernández, Mendieta, (2013) menciona que existen dos fenómenos causales de las renunciaciones, uno externo y el otro interno, los cuales se clasifican de la siguiente manera, el primero hace referencia de la oferta y demanda de recursos humanos, la situación económica y las oportunidades de empleo; en el segundo se encuentra la política salarial y de beneficios sociales de la organización y el tipo de supervisión.

Lo anterior, hace referencia al intercambio de personas que entran y salen de la organización, esto puede ser de manera voluntaria o involuntaria, además influyen ciertas características del ambiente interno y externo, dicha información se puede obtener por medio de encuestas de retiro, la cual nos ayuda a medir y controlar los resultados de las mismas.

Por otra parte Hollenbeck (2000), citado en Cabrera, Ledezma y Riviera, (2011) establece la diferencia entre rotación de personal voluntaria e involuntaria. La primera, es causada por la iniciativa del empleado (esta es la que ocasiona inconvenientes para la organización), y, la segunda, es la provocada por la iniciativa de la organización (ésta es positiva en función del grado de planificación de la organización).

Ahora bien, Velásquez (2005), citado en Becerra, Mantilla y Rodríguez (2018) plantea las principales razones por las que los trabajadores piensan en cambiar de rumbo antes de cumplir un año en la empresa para la que trabajan y que son: 1) Que el empleado haya tomado el empleo mientras encontrara algo mejor simplemente por urgencia de un ingreso o porque “buscar trabajo con trabajo es más fácil”. 2) Que no se identifique con la cultura de la organización y/o con el liderazgo. 3) Que alguna promesa no se haya cumplido y se sienta defraudado.

En relación a lo mencionado se puede completar que las renunciadas voluntarias, incrementan los gastos en las empresas, ya que deben iniciar un nuevo proceso de búsqueda y de selección en un periodo de tiempo no contemplado, no obstante, las renunciadas involuntarias o por parte de la empresa, pueden dar una oxigenación o ser productivas en cuanto se logró llenar con nuevas personas los posibles vacíos que existen en la organización.

Según Rivero (2017), en un artículo publicado en la revista dinero, en un estudio realizado arroja que el 78% de las personas renuncian a su trabajo en busca de crecimiento profesional; el 72%, por un mejor salario; y el 49%, para encontrar mejores prestaciones (de acuerdo con una encuesta de 2014 hecha por el portal OCC).

Dicha investigación también muestra que para los “millennials” es importante estar en una organización donde se les permita crecer, aprender y que el trabajo que realicen sea de verdad interesante.

Para que la motivación en los empleados tenga éxito, los intereses personales empresariales deberán de coincidir. Si la empresa requiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo presten su ilusión, su

entusiasmo y su entrega personal, tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. (Laurence, 2007 citado en Poveda, Suraty & Mackay 2017)

Por lo anteriormente referenciado, se ve la importancia, de introducir el concepto del salario emocional, el cual implica dar “la oportunidad para que las personas de todo nivel se sientan inspiradas, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de equipos, de los cuales se sienten orgullosos de pertenecer, de crecer, desarrollarse y ser cada vez más emplearles” (Temple, 2007 citado en Camacho, 2017).

No obstante, el salario emocional ha sido incorporado en las empresas actuales, pues buscan productividad, reducción del ausentismo y la rotación y un buen clima laboral, (Carrión, 2008 citado por Castañeda, Salinas, & Uribe 2016) plantea que las empresas saben que hoy en día hay que trabajar el marketing del talento a largo plazo, creando organizaciones en las que los profesionales puedan utilizar y desarrollar su talento, en las que trabajar sea una experiencia memorable.

Por tal razón cabe resaltar que tanto la motivación como la satisfacción laboral son dos conceptos fundamentales en el salario emocional ya que lo que se busca por medio de estas, es que el empleado se sienta motivado, satisfecho y orgulloso de hacer parte de una organización.

Puyal, (2006) citado en Camacho, (2017). Plantea el salario emocional como: una vía de trabajo en las organizaciones para reducir el nivel de estrés de los colaboradores; con ello al tiempo que se contribuye a su salud y a la de toda la población, se pueden obtener mejoras de productividad e incremento de la innovación, es decir, que realmente aumenta la capacidad competitiva de la organización.

Por tanto, se puede entender el salario emocional como a todas aquellas retribuciones no económicas que el trabajador puede obtener de la empresa y cuyo objetivo es incrementar su productividad, así como satisfacer las necesidades personales o profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando un buen ambiente laboral.

Además está demostrado que tener empleados mejor retribuidos emocionalmente tiene beneficios para las organizaciones: ayuda a retener el talento y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados, por tal razón una adecuada campaña de comunicación será, en muchas ocasiones, la diferencia entre incorporar o potenciar el salario emocional con éxito (Gonzales, s.f)

En la actualidad, la paga de salario emocional se utiliza en empresas que buscan incrementar sus estándares de calidad y su productividad, y a su vez procuran disminuir los índices de ausentismo y rotación (Gonzales, 2017)

En la investigación “El salario emocional como herramienta para la Retención de Cliente Interno” (Gómez, 2010 citado en Alcalá & Suárez 2013) dentro de los componentes del salario emocional están los satisfactores, que se traducen en formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo; relata que se trata de proporcionar a los empleados beneficios, no monetarios, que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa y creen en la compañía un valor adicional, del que los empleados no quieran desprenderse y que diferencie a la empresa de las demás.

Dicha investigación tiene como conclusión la importancia de implementar el salario emocional en las organizaciones puesto que es un factor determinante a la hora de decidir

continuar o no en la empresa y en la reducción de gastos por contratación.

En conclusión, según los diferentes aportes conceptuales, la empresa hace parte del desarrollo del trabajador, por tal razón es de gran importancia, el ambiente en el que se desarrolla laboralmente y la motivación con la que cuenta, ya que así se podría evaluar los factores internos y externos para lograr la eficiencia y eficacia en la organización; todo con el fin de reducir las renunciaciones involuntarias, por ende, se entra a evaluar el salario emocional, como una variable de retención del personal, esto será realizado por medio en las entrevistas de retiro vía telefónica y correo electrónico.

TEMAS TRABAJADOS

SELECCIÓN EN CONDUCTORES

Requisitos:

- Licencia c2-c3, con 5 años de antigüedad
- Hombre mayor de 25 años
- Experiencia comprobada mínimo de 3 años
- Aprobar pruebas: teórica y psicológicas

Criterios de exclusión:

- Experiencia solo en transporte turístico
- Examen médico: desviación en columna o problema auditivos.
- No pasar prueba práctica de manejo
- Tener comparendos y/o anotaciones judiciales.

INSTRUMENTOS

PTC- PLUS: Evaluación integrada de la personalidad (Anexo 1)

Objetivo: Identificar el estilo de vida predominante de un sujeto frente a sus motivaciones ocupacionales y laborales frente al entorno social en el que se desenvuelve.

Tiempo: 40 minutos

Población: Aspirantes a cualquier cargo, mayor de edad

Variables de medición:

1. Estilo de personalidad predominante
2. Índice tendencial clínico
3. Escala de factores motivacionales en el trabajo
4. Escala de valores prioritarios
5. Agilidad mental
6. Potencial de competencias
7. Tendencia de sustancias psicoactivas
8. Tendencia a la accidentalidad laboral

CEC: Cuestionario de Evaluación de competencias para Conductores (Anexo 2)

Objetivo: Evaluar el nivel predictivo de cada competencia a partir del análisis de comportamientos que el sujeto ha presentado durante su trayectoria laboral y/o capacidad presente en torno a 15 competencias propias del rol.

1. Adaptabilidad
2. Apertura al cambio
3. Atención al usuario
4. Orientación al cumplimiento
5. Comunicación

6. Dinamismo
7. Experticia operativa,
8. Identificación con el cargo
9. Orientación a los resultados
10. Prevención del conflicto
11. Proactividad frente al riesgo
12. Relaciones interpersonales
13. Seguridad vial, tolerancia
14. Vocación de servicio

Tiempo: 30 minutos

Población: Conductores, mayor de 18 años, con mínimo 3 meses de experiencia como Conductor ya sea de servicio público o de carga; que sepan leer y escribir, con mínimo 5to grado de primaria.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Auxiliar pasajes, sobres y paquetes y supernumerario:

- Hombre o mujer mayor de edad y menor de 42 años
- Bachiller, técnico o tecnólogo en carreras contables o afines
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Experiencia de 6 meses

Criterios de exclusión:

- Reporte negativo en centrales de riesgo
- Examen médico: desviación en columna, problema de varices, consumo de spa.
- Tener comparendos y/o anotaciones judiciales.

Auxiliar logístico, Islero eds:

- Hombre mayor de edad y menor de 45 años
- Bachiller
- Experiencia de 6 meses

Criterios de exclusión:

- Tener comparendos y/o anotaciones judiciales.
- Examen médico: consumo spa, desviación en columna.

Metodología

La selección del personal de Copetran que ingresa por medio de la empresa de servicios temporales temporing, se realiza de la siguiente manera.

1. Una vez que existe la solicitud de requerimiento por parte de los Jefes de cada ciudad y área se da inicio al proceso.
2. Primero, se realiza el estudio de la hoja de vida (Llegan a la oficina, al correo, enviadas por los agentes), cuando no se cuenta con el perfil deseado o son candidatos de otras ciudades, la empresa temporing, envía ternas para poder cumplir con las vacantes.
3. Las personas que son preseleccionadas, son citadas para realizar pruebas y entrevistas en Bucaramanga, en las otras ciudades se hace de forma virtual.
4. Una vez que cumple con el perfil, se procede a hacer la verificación de referencias
5. Con el documento de autorización de datos sensibles (SL-13 – Anexo 3) diligenciado, se procese con la validación de los siguientes datos: para todo el personal, se revisa si tiene anotaciones judiciales o comparendos y para el personal que maneja dinero se revisa las centrales de riesgo.
6. Cumplidos los filtros anteriores, se envía los candidatos a una segunda entrevista con los jefes inmediatos.

7. Luego se espera respuesta de los agentes indicando cuál de los candidatos tiene un concepto favorable o si es necesario buscar una nueva terna.
8. Seleccionado el candidato, se envía la orden de examen a la empresa temporing y ellos proceden a la programación en cada ciudad.
9. Por último, los resultados de los exámenes pasan por revisión de la doctora de salud ocupacional de Copetran y ella es quién da el aval del ingreso para finalizar con la contratación e inducción del personal.

RESULTADOS

Frente al primer objetivo específico planteado que señala: Apoyar el proceso de selección de los candidatos se pudo evidenciar los siguientes resultados:

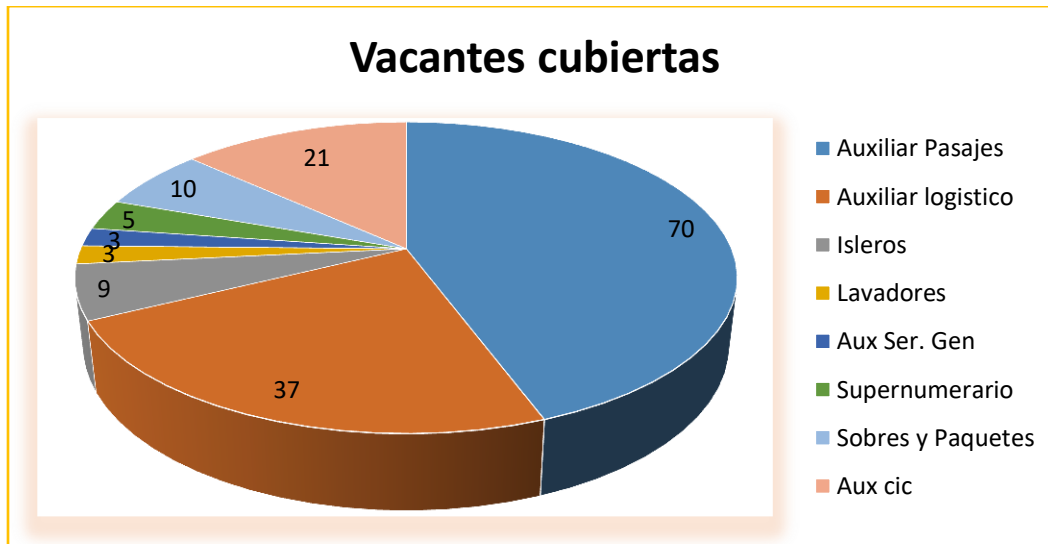
En los meses de Agosto a Diciembre, se logran estudiar 524 hojas de vida para cumplir 158 vacantes.

Tabla 1. Personal contratado por meses.

Meses	Personal contratado
Agosto	19
Septiembre	18
Octubre	38
Noviembre	36
Diciembre	47

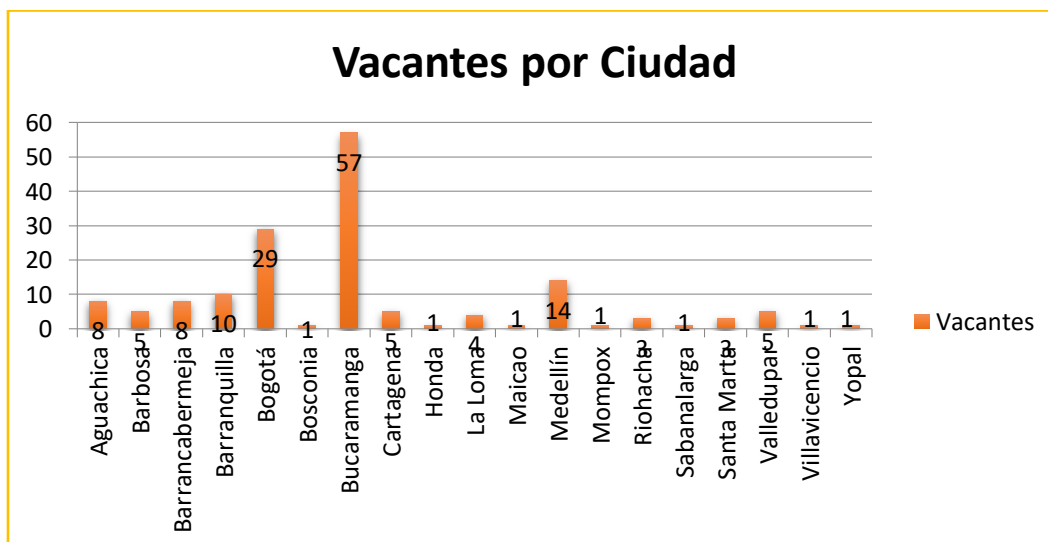
En la tabla 1, se logra evidenciar que el mes de diciembre, fue en el que más personas se contrataron, una de las razones principales es por el alce de la temporada de vacaciones.

Figura 1. Vacantes cubiertas



En la figura 1, se observa las personas que fueron contratadas en los meses de Agosto a Diciembre, siendo Auxiliar de Pasajes, la vacante con más personal contratado 70/158; seguido por los Auxiliares logísticos con una contratación de 37/158 personas; los Auxiliares CIC con un personal contratado de 21/158 personas; los Auxiliares de sobres y Paquetes tuvieron 10/158 contrataciones; los Isleros eds 9/158 contratados y con un porcentaje menor, los Supernumerarios con 5/158 vacantes cubiertas, los lavadores y Auxiliar de servicios generales con 3/158 cada uno.

Figura 2. N° Vacantes por Ciudades



La figura 2, permite observar cual es la ciudad con más alto nivel de rotación, siendo esta Bucaramanga, seguida de Bogotá. Con el fin de cumplir el objetivo principal, el siguiente estudio se inició al evidenciar el alto nivel de rotación en estas dos ciudades.

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE RETIRO DE LOS AUXILIARES DE PASAJES EN LOS MESES DE SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DE 2019.

Población cubierta:

Auxiliares de Pasajes de las ciudades de Bucaramanga y Bogotá

Participantes:

Auxiliares de pasaje retirados en los meses de Septiembre a Noviembre: Bucaramanga: 7 personas, y Bogotá: 6 personas.

Instrumento:

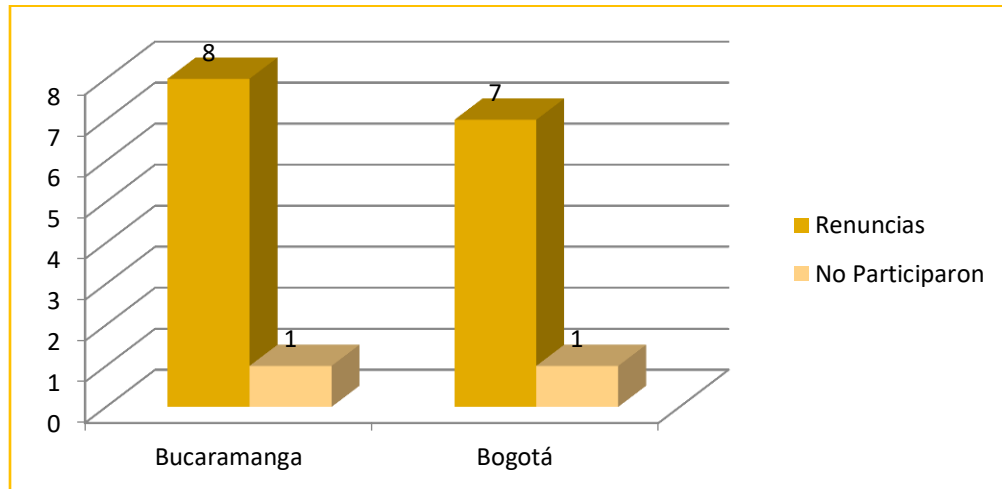
Encuesta de retiro estructurada. (Anexo 4)

Metodología

Este proyecto inició con la aprobación (Anexo 5) de la Coordinadora de Recursos Humanos Copetran; la Ing. Yamile Melón, seguida de ello, se procedió a seleccionar a las personas retiradas en el periodo de Septiembre a Noviembre. Contando con la base de datos seleccionada, se inició a llamar a cada uno de los participantes; allí se les explicaba en qué consistía la encuesta de retiro y se confirmaba el correo electrónico; para enviar el consentimiento informado (Anexo 6) y la encuesta. Dado que en el consentimiento informado se les indica a los participantes que sus datos no serían revelados, los resultados serán presentados a nivel general.

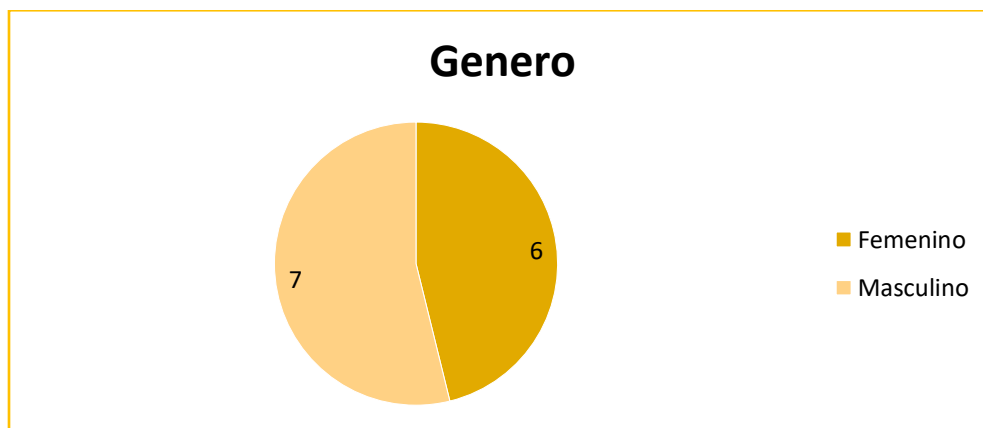
Resultados

Figura 3. Renuncias



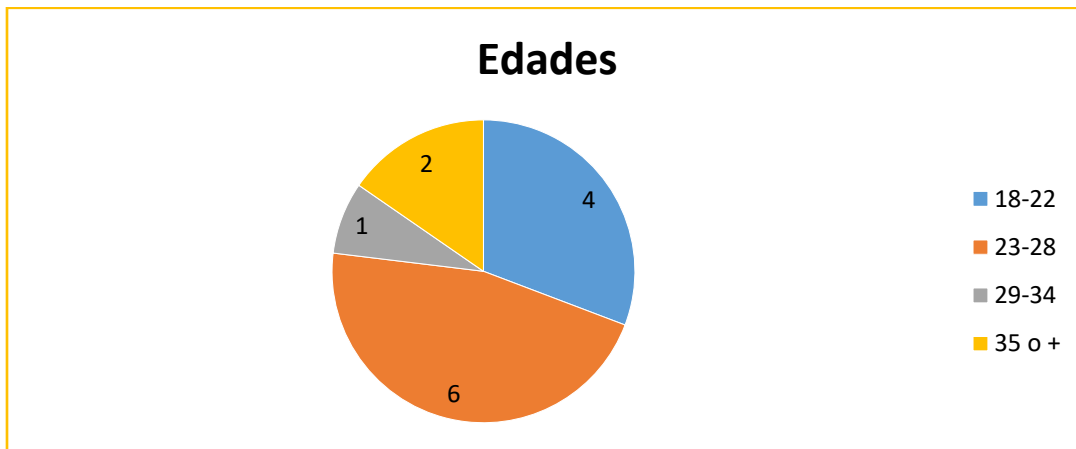
La figura 3, muestra la totalidad de renuncias quince (15), de los Auxiliares de pasajes en los meses de Septiembre a Noviembre, pero un participante de cada ciudad no quiso participar en el proceso, por tal razón se tabulan resultados de trece (13) participantes

Figura 4. Numero de renuncias por género



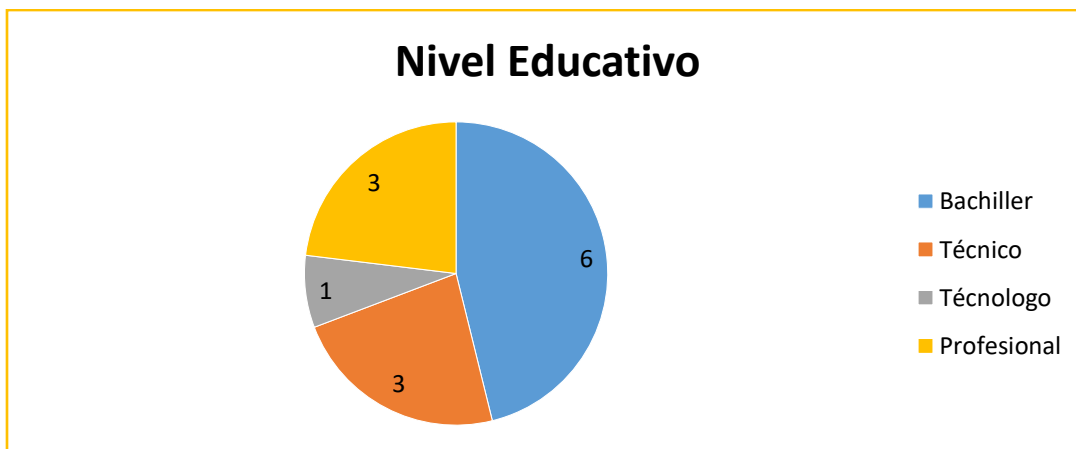
La figura 4, deja evidenciar que los hombres renuncian más que las mujeres, aunque su diferencia no es significativa.

Figura 5. Renuncias según la edad



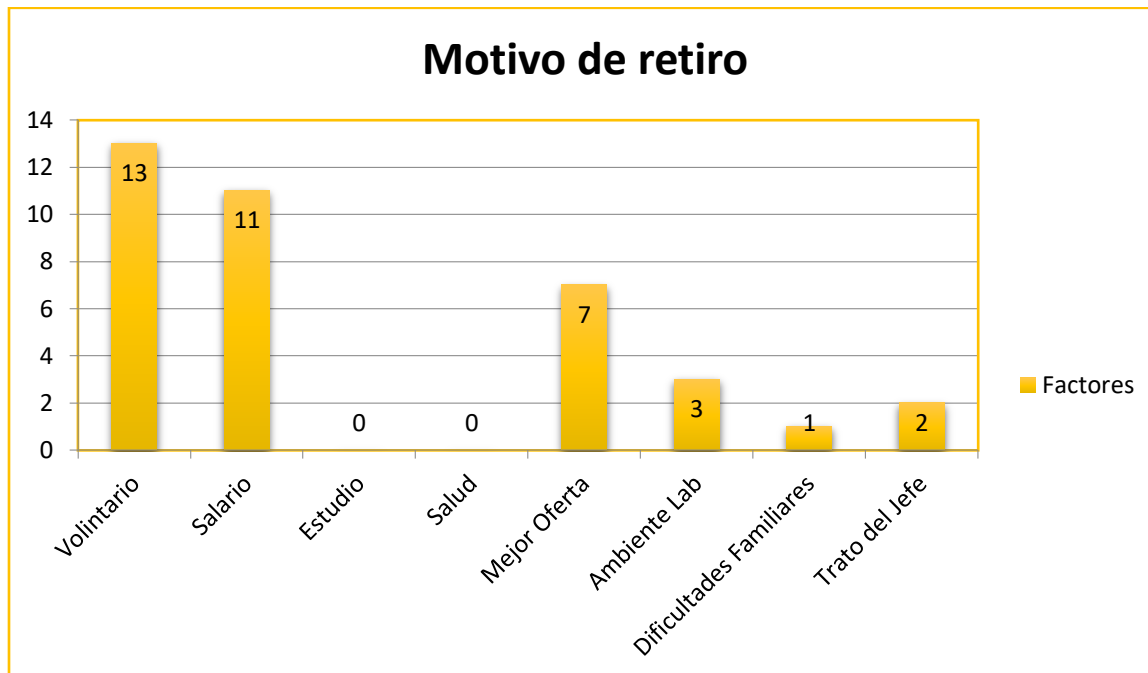
La figura 5, indica que las personas entre los rangos de edades de 23 -28 años, son los que más renuncian 6/13; seguido de los rangos de 18-22 años con 4/13, luego los de 35 o más años con 2/13 y por último de 29-34 años de edad con 1/13.

Figura 6. Renuncias según el nivel educativo



En la Figura 6, se encuentra las renuncias por nivel educativo, Bachiller: seis (6/13), Técnico y Profesional cada uno con tres (3/13) y Tecnólogo: uno (1/13).

Figura 7, Pregunta 1. Motivo de Retiro



Esta pregunta contaba con dos opciones de respuesta para el motivo de retiro. 1. Voluntario y 2. Por solicitud de la empresa. Al elegir el motivo, debían seleccionar que factores (uno o más) habían influido en el mismo. La figura 7, permite evidenciar que las trece (13) renuncias fueron voluntarias, once (11) participantes coincidieron que fue por el salario; siete (7) mencionaron que obtuvieron una mejor oferta laboral, tres (3) que el ambiente laboral también hizo parte en su decisión, dos (2) el trato del jefe y una (1) por dificultades familiares.

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral (tipo likert)

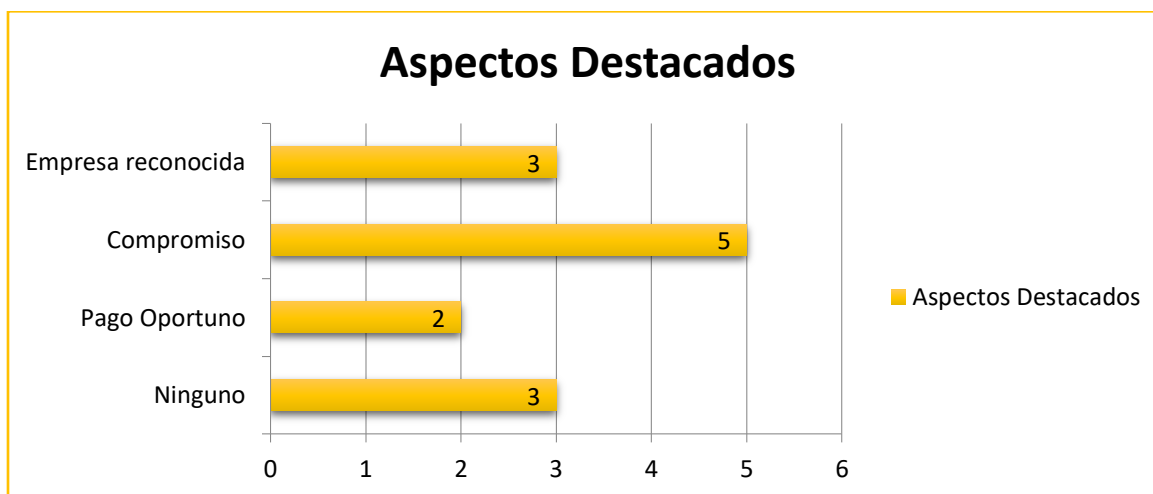
ASPECTOS	1	2	3	4	5
SALARIO	5	1	3	3	1
AMBIENTE LABORAL	1	2	3	4	3
ACOMPañAMIENTO DEL JEFE		3	1	8	1

LUGAR DE TRABAJO	1		2	9	1
RELACIÓN CON COMPAÑEROS				6	7
RELACIÓN CON JEFE		2		7	4
ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	8		3	2	

La pregunta 2, hace referencia al nivel de satisfacción laboral que tenía según unos factores a calificar de 1 a 5, siendo 5 el más alto.

Las preguntas 3 a las 7 son abiertas, pero éstas fueron agrupadas según las respuestas obtenidas.

Figura 8 ¿Qué aspectos destaca de la empresa Copetran?



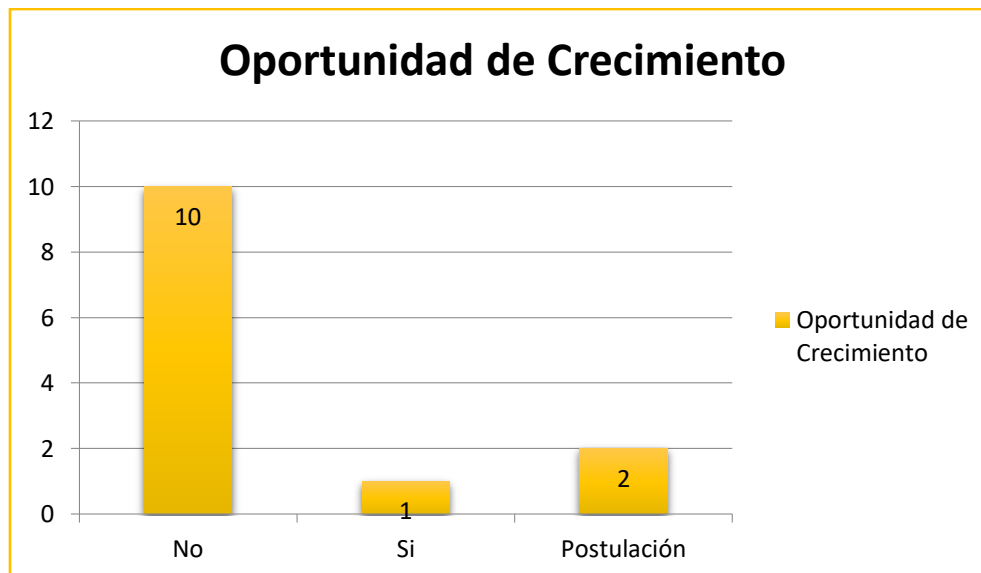
La figura 8, muestra que cinco (5) personas destacan el compromiso de la empresa con sus clientes; tres (3) personas, destacan que es una empresa reconocida a nivel Nacional; dos (2) personas, su pago oportuno y tres (3) personas no refieren ningún aspecto.

Figura 9 ¿Faltó algún recurso para desempeñar mejor su trabajo?



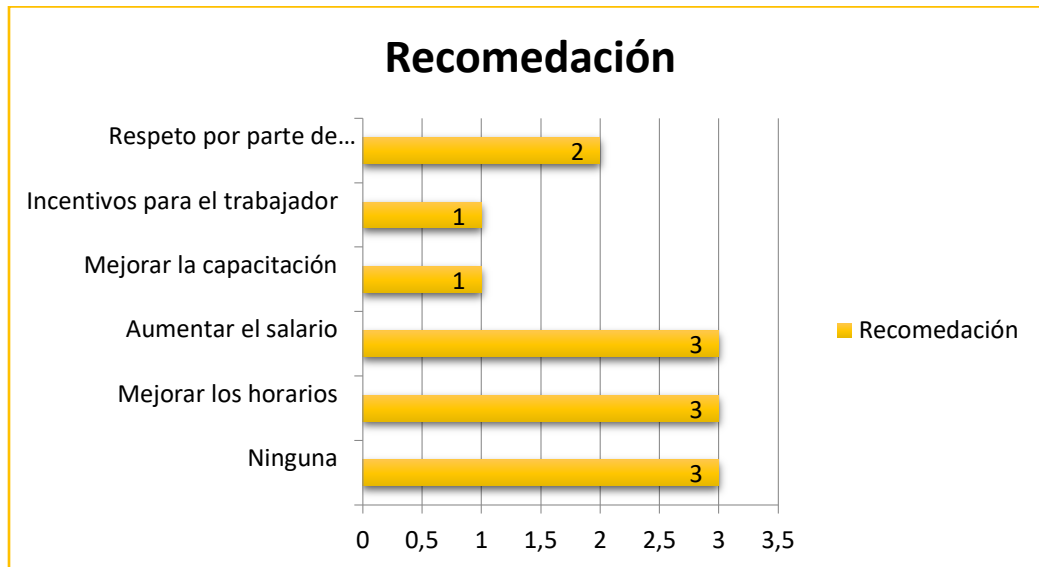
Esta figura, deja en evidencia que once (11/13) de las trece personas encuestas refieren que no les faltó ningún recurso para desempeñar mejor su trabajo y dos (2/13) indican que les hizo falta más capacitación o que esta fuera en lo que realmente se va a trabajar.

Figura 10 ¿La empresa le brindó la oportunidad de crecer?



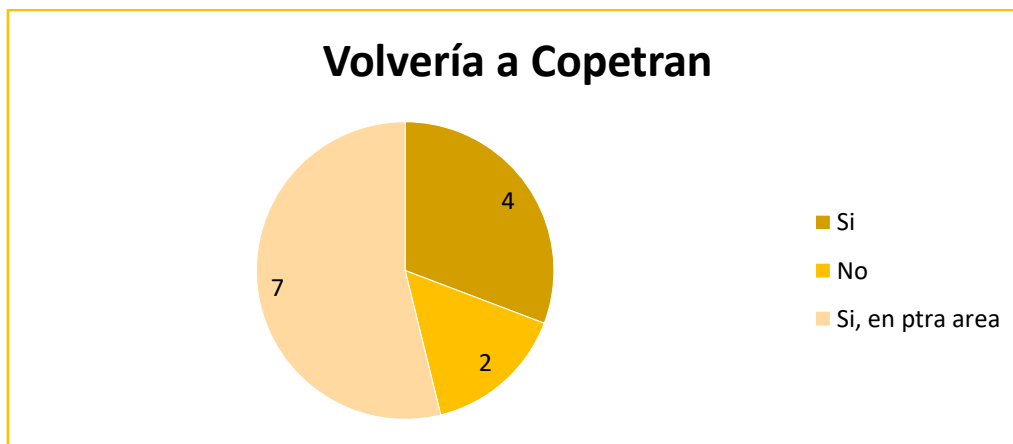
La figura 10, hace referencia a la oportunidad de crecimiento, en la cual diez (10) personas indicaron que no hubo oportunidad, dos (2) referenciaron que existieron postulaciones pero nunca se concretó nada y uno (1) de ellos dijo que sí.

Figura 11 ¿Algún comentario o recomendación para la empresa?



La figura 11, muestra las recomendaciones que tienen los Auxiliares de pasajes que renunciaron; tres (3) de ellos no refieren ninguna recomendación, tres (3) personas refieren que deben mejorar los horarios y que estos seas rotativos, tres (3) personas más, refieren que deben aumentar el salario, dos (2) personas, indican que le deben decir a los conductores que sean más respetuosos con los Auxiliares de pasajes, otra persona menciona que deben mejorar la capacitación y la última hace énfasis en dar incentivos para los trabajadores.

Figura 12, ¿Volvería a trabajar en Copetran?



La última pregunta de la encuesta hace referencia si volvería a laborar en Copetran, la Figura 12, hace referencia a los resultados obtenidos. Siete (7) personas dijeron que sí, pero en otra área, cuatro (4) personas contestaron que sí y tan solo dos (2) de ellas respondieron que No.

EVIDENCIAR SI EN LOS AUXILIARES DE PASAJES EXISTE LA VARIABLE SALARIO EMOCIONAL.

Con los resultados obtenidos, se evidencio que las 13 renunciaciones fueron voluntarias, lo que indica que hubo una baja adherencia a la organización, entre las razones más importantes estuvieron la percepción del salario como bajo y una mejor oferta laboral.

Al hablar sobre la satisfacción laboral, el salario se puntúa en nivel 1, el ambiente laboral en 4, el acompañamiento por el jefe en 4, el lugar de trabajo en 4, la relación con los compañeros y con el jefe en 4 y actividades de esparcimiento en 1. Estos dos aspectos que fueron puntuados en uno (1), deben ser reforzados, buscar herramientas o soluciones de mejora, como lo mencionado en la teoría el salario emocional va más allá de la remuneración económica pues este tiene que ver más con las motivaciones del personal.

Frente a las preguntas abiertas sobre a los aspectos que destaca de la empresa, los participantes refieren el reconocimiento de Copetran a nivel nacional, el pago oportuno y el cumplimiento con los clientes, estos aspectos son de gran importancia, dado que las personas les gusta trabajar en una empresa que sea recocida porque sienten este como propio. La mayoría de los participantes al referir que no les faltó ningún recurso para desempeñar mejor su trabajo, indica que las condiciones para los trabajadores son buenas y su lugar de trabajo es adecuado para realizarlo.

La siguiente pregunta hace referencia si la empresa le brindó la oportunidad de crecer; los participantes en su mayoría contestaron que NO, esta pregunta es fundamental para evaluar el salario emocional pues la necesidad de crecimiento y autorealización están siempre presentes en las personas y más en los millennials.

En cuanto a las recomendaciones para la empresa, se dan a relucir, la mejora de los horarios y del salario, estos deben ser en turnos rotativos y deben ser conocidos al inicio de la semana por los trabajadores, aparte también solicitan respeto por parte de todos los conductores. Y en relación a la última pregunta si volverían a trabajar en Copetran, los participantes en su mayoría contestaron sí, y algunos de ellos en otras áreas, pues quieren crecer tanto personal como profesionalmente y ser recocidos en la organización.

APOYAR LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO COPETRAN,

En los procesos de actualización y curso de conductores, se encuentran los siguientes resultados.

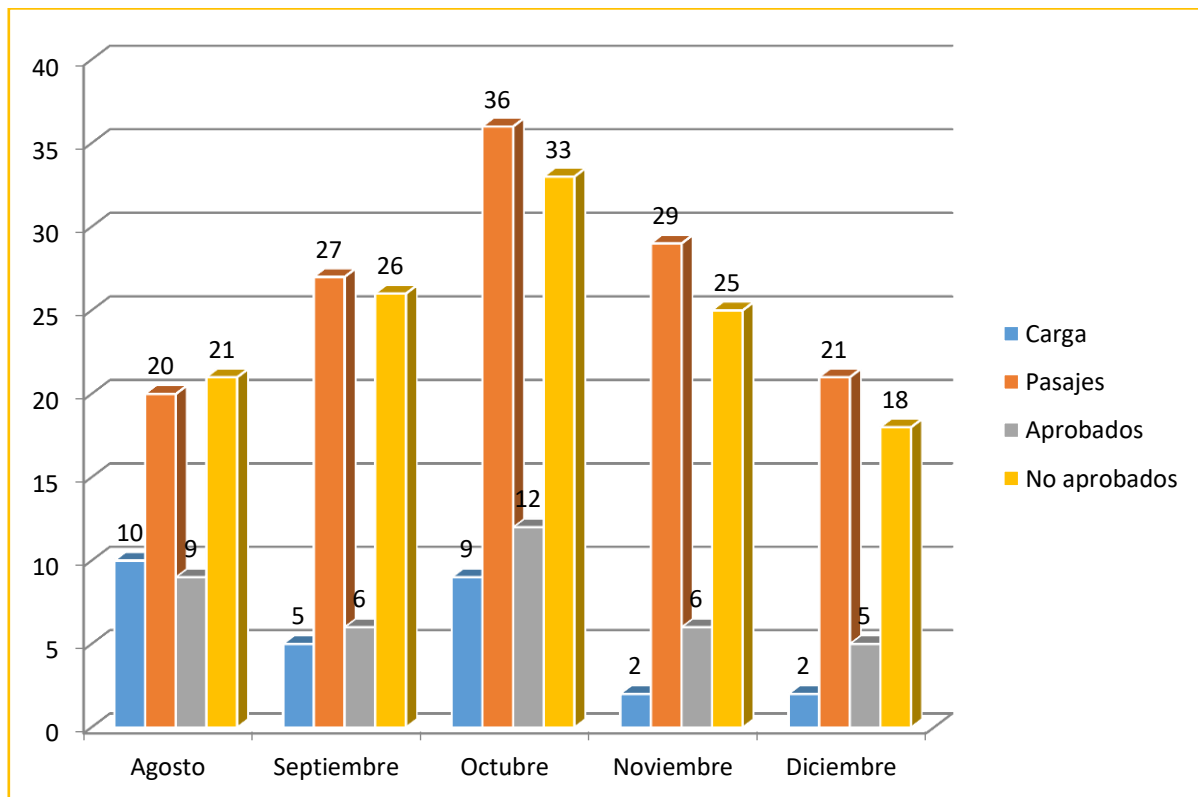
Tabla 3. Actualización de datos

Mes	Actualizados
Agosto	36
Septiembre	57
Octubre	35
Noviembre	44
Diciembre	24
Total	196

La tabla 3, muestra cuantos conductores fueron mes a mes a actualizar datos a la oficina de psicología en los meses de Agosto a Diciembre, en total 196.

Con referencia a los cursos de conductores (conductores nuevos) fueron los siguientes datos:

Figura 13, Curso de conductores



La figura 13, permite observar las personas que se presentaron en los meses de Agosto a Diciembre como aspirantes a conductores Copetran. En el mes de Agosto, se presentaron 30 personas, 10 para la modalidad de carga, 20 para pasajes, de los cuales, aprobaron 9. En Septiembre, fueron 32 los aspirantes, 5 para carga y 27 para pasajes, en total aprobaron 6. En Octubre, se presentaron 45 aspirantes de los cuales 9 eran para carga y los 36 restantes para pasajes, en total aprobaron 12. En el mes de Noviembre, se presentaron 31 personas, de los cuales 2 eran para carga y 29 para la modalidad de pasajes, en total aprobaron 6 y por último en el mes de Diciembre se presentaron 23 personas, 2 para carga y 21 para pasajes, en total pasaron 5.

Tabla 4. Apoyo, talleres del personal reubicado

Temas trabajados	Personal reubicado
Taller de relajación	17
Taller de resiliencia	15
Taller de procrastinación	10
Clausura	17

La tabla 4, muestra los cuatro talleres en los que se le brindó apoyo a la psicóloga de riesgos laborales, en cada uno de estos se trabajó con el personal que cuenta con alguna prescripción médica.

En el primer taller de relajación, se hizo un ejercicio que en su primera parte consistió en generar una tensión y después la relajación, seguido de esto se socializó la experiencia vivenciada, se explicó y se enseñó cómo hacer ejercicios en el puesto de trabajo para evitar el estrés.

En el segundo taller de resiliencia, se explicó en que consiste y como se debe aplicar a la vida diaria, luego se hizo un conversatorio donde los participantes explicaron en que momento han logrado ser resilientes frente a su condición médica.

En el tercer taller de procrastinación, se genera conciencia de la importancia de realizar las tareas o trabajos diarios en su momento, el no posponer para evitar la sobrecarga laboral. Por otra parte, se dio como herramienta hacer un horario diario o semanal, poner fecha a las tareas y evitar las distracciones.

El cuarto taller, fue la clausura del curso, en el cual se graduaron y recibieron un diploma con la cualidad que más le representa. Allí se les recordó lo importante que son para la empresa y gran labor que realizan día a día.

Cabe tener en cuenta, que en su mayoría el personal reubicado son conductores, los cuales por cuestiones de accidentes o alguna enfermedad laboral no pueden seguir desempeñando su labor inicial.

DISCUSIÓN

En el transcurso de la pasantía realizada en la empresa Copetran se logró evidenciar la importancia del rol como pasante organizacional, ya que desde la oficina de psicología es donde se encuentra el gran diferenciador frente a habilidades y capacidades de las personas; así mismo, (Gonzales, 2005 citado en Montoya & Boyero 2016). Refiere que el recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución.

Por otra parte, existen dos teorías (Maslow, 1970 & Maclelland, 1961) en las cuales los dos autores plantean que existen ciertas motivaciones por las cuales las personas van a trabajar. (Maslow, 1970 citado en Hernández, & Osorio, 2016) las describe en 3 grupos: 1. Necesidades Fisiológicas, 2. Necesidad de Seguridad y 3. Necesidad Social. No obstante (Maclelland, 1961 citado en Hernández, & Osorio, 1961) indica que la motivación está dividida en los siguientes: 1. Afiliación, 2. Poder, 3. Logro, pero que su orden no es importante.

Teniendo en cuenta lo anterior referenciado, es necesario conocer que es lo que motiva a los empleados, dado que por medio de las encuestas de retiro aplicadas, se logra identificar una falencia en el salario emocional; pues bien es cierto, las personas trabajan con el fin de recibir una remuneración salarial, pero esto no es suficiente para sentir una autorealización y generar una mayor adherencia a la organización.

Por último, los procesos de selección se hacen cada día más exigentes, debido a los diferentes cambios digitales y generacionales, por tal razón la rotación constante trae problemas y gastos a las organizaciones por eso, es importante generar estrategias para retener el recurso más importante de todas las empresas, EL SER HUMANO.

CONCLUSIONES

En la empresa Copetran, Recursos Humanos está conformada por diferentes áreas las cuales hacen posible realizar un mejor trabajo, desde la oficina de psicología se realiza todo el proceso de reclutamiento y selección de los empleados administrativos, operarios y conductores; el área de nómina se encarga de realizar las afiliaciones correspondientes, pagos de facturas y nómina a nivel nacional, liquidaciones, ingresos y retiros, y por último el área de contratos se encarga de la entrega de dotación a nivel nacional y de la parte del cumplimiento de los conductores frente a licencias, cursos de conducción, actualizaciones de datos y pruebas en la oficina de psicología.

Por otra parte el proceso de selección de personal realizado durante el periodo de pasantía permite abordar la realidad empresarial, dado que se evidencia la alta demanda de vacantes a nivel nacional, aparte de ello se dan a conocer aspectos relevantes como son la eficiencia y eficacia en los procesos de selección pues se debe apuntar a cumplir un solo objetivo, contratar el personal idóneo.

No obstante, con la implementación de la encuesta de retiro a los demás cargos de la organización se lo logra evidenciar el impacto positivo de la misma, dado que con esta, se pueden conocer las decisiones, situaciones o problemáticas por los cuales las personas renuncian y así mismo generar un plan de contingencia o una posible solución para reducir las renunciaciones voluntarias.

Por último, el proceso de selección es el pilar en el funcionamiento de las organizaciones, dado que el recurso humano es la base de todas las empresas, por eso es importante implementar en la organización el salario emocional para generar una mayor adherencia a la misma.

SUGERENCIAS

Se sugiere continuar brindando el espacio de aprendizaje y adaptación a la vida profesional a través de la pasantía en psicología Copetran, ya que es una empresa que posibilita y fortalece el desarrollo de habilidades del pasante en el ámbito organizacional.

Por otra parte, en el proceso de actualización de conductores se recomienda tener en cuenta los resultados de las pruebas aplicadas antes de dar paz y salvo, dado que algunos de ellos, no contestan con total sinceridad, sino lo hacen con afán y ahí se evidencian alteraciones en las mismas.

En cuanto a los procesos de selección, es importante tener en cuenta el perfil deseado para contratar a la persona idónea y así evitar el alto nivel de rotación, por lo anterior mencionado, se sugiere que las personas que la Psicóloga de Copetran, la Dra. Lyda Fuentes, consideren no aptas por que no cumplen con dicho perfil no ingresen aunque éstas sean recomendadas.

Por último, se sugiere que la empresa incorpore el salario emocional con el fin de promover un mayor compromiso del trabajador con la organización.

REFERENCIAS

- Alcala, A., & Suarez, J., (2013). *Medición del impacto del salario emocional*. Colegio de Estudios Superiores de Administración
- Alvarado, P. (2015). *La cultura organizacional y su incidencia en el índice de rotación de personal en la empresa Coral Hipermercados*. (Tesis de maestría). Universidad del Azuay, Ecuador
- Amador, A. (1972). *Administración de los recursos humanos, un proceso organizacional*. Disponible en: shorturl.at/iKN57
- Atayala, M. (2010). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en psicología*. 4(2), 133-144
- Becerra, M., Mantilla, A., & Rodriguez, L., (2018). *Rastreo 39 bibliográfico de los factores asociados al motivo del retiro de personal en las organizaciones*. (Tesis de grado). Universidad Cooperativa de Colombia
- Cabrera, A., Ledezma, M., Rivera, N., (2011) El impacto de la rotación del personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Redalyc*. 5(5), 83-91.
- Camacho, J. (2017). *Salario emocional como retención del talento humano*. (Tesis especialización). Universidad Militar Nueva Granada, México
- Castañeda, D., Salinas, K., & Uribe, D., (2016) *Management de las organizaciones*. (Tesis de grado). Universidad Católica de Colombia
- Giacomozzi, A., Gallegos, C., Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, 42(6), 1213-1230
- Flores, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1), 65–99.
- Gonzales, A., (s.f) *Tomar conciencia de mi salario emocional mejora la productividad de las organizaciones*. Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales. Disponible en: shorturl.at/esvE4
- Gonzales, F., (2017). Qué es y cómo se paga el salario emocional. *IEEM Revista de Negocios*, 20(4), 80–81.

- Guzmán, A. O., Rodríguez, P. G., Codina, J. N. B., & Cadena, P. V. (2018). Nuevos Escenarios para el Reclutamiento y Selección de Personal: Descripción Del “Método Adizes.” *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 13(1), 121–136.
- Hernández, B. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre Económico*, 15 (31), 173-186.
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., Cruz, L., (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Sociología contemporánea*. 4(11), 43-50.
- Hernández, Y., Hernández, G., Mendieta, A, (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18(Esp), 837-863.
- Hernández, R., Osorio L, (2016). *El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia*. (Tesis de grado). Colegio de Estudios Superiores en Colombia.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica “Visión de Futuro”*. 20 (2), 1-20.
- Poveda, G., Suraty, M., & Mackay, R., (2017). Concepción e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con ánimo de lucro. Disponible en: horturl.at/abC02
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Tesis de especialización). Universidad de Medellín, Medellín
- Rivero (2017, 15 diciembre). Salarios emocionales. *Dinero*. Disponible en: shorturl.at/bjJY7

ANEXOS

Anexo 1, Evaluación integrada de la personalidad

PROYECCIÓN HUMANA INTERNACIONAL		HOJA DE RESPUESTA		P-T-C PLUS																
NOMBRE: _____ EDAD: _____ ESCOLARIDAD: _____ FECHA: _____																				
EJEMPLO: 1) A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> 2) A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/>																				
PARTE I																				
A: Totalmente de acuerdo		C: Ni de acuerdo ni en desacuerdo		E: Totalmente en desacuerdo																
B: De acuerdo		D: En desacuerdo																		
A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	
1.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	11.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	12.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	15.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	17.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	37.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	38.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	19.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	39.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	40.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PARTE II																				
Analice la pregunta de su cuadernillo y escoja la respuesta correcta A, B ó C																				
A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C						
41.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	43.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	45.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	47.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	49.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
42.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	44.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	46.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	48.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	50.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Prohibida su reproducción. Derechos reservados © Mariela Díaz Pinilla & Proyección Humana Internacional. PBX 3656123 - 300 209 8070 Barranquilla Colombia https://www.proyeccionhumanainternacional.com																				

PARTE III



A: Totalmente de acuerdo
B: De acuerdo

C: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
D: En desacuerdo

E: Totalmente en desacuerdo

A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E				
51.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	70.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	89.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	108.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	71.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	90.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	109.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	72.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	91.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	110.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	73.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	92.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	111.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	74.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	93.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	112.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	75.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	94.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	113.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	76.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	95.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	114.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	77.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	96.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	115.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	78.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	97.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	116.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	79.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	98.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	117.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	80.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	99.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	118.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	81.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	119.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	82.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	101.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	120.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	83.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	102.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	121.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	84.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	103.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	122.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	85.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	104.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	123.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	86.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	105.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	124.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	87.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	106.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	125.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	88.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	107.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						

Anexo 2, Cuestionario de Evaluación de competencias para Conductores

 PROYECCIÓN HUMANA INTERNACIONAL		HOJA DE RESPUESTA
NOMBRE: _____ CARGO: _____ EDAD: _____ GRADO DE ESCOLARIDAD: _____ GENERO: _____ CC/TI: _____ CIUDAD: _____ FECHA: _____		OPCIONES DE RESPUESTA A - SI B - Término Medio C - No


EJEMPLOS

1. A B C

2. A B C

A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	52	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	69	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	53	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	70	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	37	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	54	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	71	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	38	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	55	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	72	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	56	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	73	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	40	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	57	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	74	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	41	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	58	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	75	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	59	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	76	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	60	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	77	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	44	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	61	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	78	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	62	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	79	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	46	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	63	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	80	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	47	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	64	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	81	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	48	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	65	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	82	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	49	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	66	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	83	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	50	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	84	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	51	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	68	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	85	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 3, Formato autorización de datos SL-13

	SOPORTE LEGAL	Página 1 de 2
		Emisión: 01
	CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN COMO TITULAR DE LA INFORMACIÓN	Tipo: Formato
		Código: FT-SL-13

El suscrito

Identificado como aparece al pie de mi firma, Mayor de edad, En ejercicio de mi derecho a la libertad y Autodeterminación informática, **AUTORIZO DE MANERA EXPRESA DE FORMA PERMANENTE E IRREVOCABLE, CONCRETA, SUFICIENTE, VOLUNTARIA A COPETRAN** o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, al proveedor de Información, administrador de Base de Datos, Central de Riesgo a: almacenar, capturar, tratar, procesar, operar, verificar, transmitir, transferir, usar, poner en circulación, consultar, divulgar, reportar y solicitar toda la información que se refiere a nuestro comportamiento de servicios de los cuales somos sus titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les de origen) a nuestro comportamiento e historial en los contratos, relaciones contractuales, aplicativos con datos públicos, sistemas de información, incluida la información positiva y negativa de mis hábitos de entrega, cuidado, prevención y manejo de dineros en los contratos, aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual celebración de un contrato, para que dicha información sea concernida y reportada en cualquier sistema de información, banco de datos, central de riesgos o base de datos.


Autorizo a COPETRAN para que desarrolle si son necesarias ciertas actividades personales, las cuales son de cumplimiento de la norma **BASC**:

1. Verificación de antecedentes disciplinarios y pasado judicial
2. Verificación de documentos y referencias
3. Visita domiciliaria
4. Examen sobre consumo de drogas y alcohol.

Además en mi calidad de aspirante a funcionario de COPETRAN, por medio del presente documento, conforme a la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios 1377 de 2013, 886 de 2014 y 1074 de 2015, declaro bajo la gravedad del juramento que:

1. Conozco la Política de Tratamiento de la Información que ha aprobado COPETRAN, consignada en su página web www.copetran.com.co, que la he leído en su totalidad y acepto todos y cada uno de los lineamientos en ella expresados.
2. Me ha sido informado que los datos personales contenidos en la hoja de vida que se anexa a la presente declaración, serán tratados únicamente con la finalidad de realizar los estudios internos de viabilidad del cargo al que aspiro, así como la publicación del perfil profesional en el evento en que sea contratado en COPETRAN.

COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LTDA.
FT-GD-01/E4

	SOPORTE LEGAL	Página 2 de 2
		Emisión: 01
	CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN COMO TITULAR DE LA INFORMACIÓN	Tipo: Formato
		Código: FT-SL-13


3. Le he informado a quienes menciono como mis referencias en la hoja de vida que usare sus datos de contacto para efectos de las comprobaciones que deba realizar COPETRAN sobre mis antecedentes, habiéndome manifestado su aprobación y disposición a ser consultados, tal como consta en declaración anexa a la hoja de vida.
4. Autorizo para que mis datos personales incorporados en mi hoja de vida, en evento en que resulte seleccionado, se incorporen a las bases de datos de COPETRAN. Y, en el evento en que no resulte seleccionado, pueda la Cooperativa conservarla hasta por cuatro (4) años, dejándose estipulado que se puede eliminar antes de cumplirse dicho periodo, sin que se requiera para el efecto más prueba que la manifestación de COPETRAN de haber procedido en tal sentido.
5. Que manifiesto nunca haber sido investigado o sancionado en proceso penal, administrativo, fiscal o disciplinario por conductas asociadas al indebido tratamiento de información en general y/o datos personales.
6. Que declaro que la información que aquí se expresa, al igual que la contenida en la hoja de vida es veraz y completa, motivo por el cual autorizo a COPETRAN a efectuar cualquier tipo de verificación de los mismos ante entidades públicas o privadas.
7. Acepto que, en el evento de vinculación, constituirá falta grave que dará lugar a la terminación del vínculo laboral unilateralmente por parte de la Cooperativa, la comprobación de alguna inexactitud o falta de veracidad de lo aquí expresado.

En constancia firmo la presente declaración en _____ a los ____ días del mes de _____ del año 20____.

Firma _____

C.C.

Anexo 4, Encuesta de retiro

	GESTION HUMANA		N paginas 3
	ENCUESTA DE RETIRO		
FECHA:	CIUDAD:	DPTO:	

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS:
 EDAD:
 ESTADO CIVIL:
 NIVEL DE ESCOLARIDAD
 FECHA DE INGRESO:
 FECHA DE RETIRO:

--

MOTIVO DE RETIRO

Marque con una X según corresponda, puede seleccionar más de una opción.

VOLUNTARIO	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE LA EMPRESA	<input type="checkbox"/>
SALARIO	<input type="checkbox"/>	TERMINACIÓN DE	<input type="checkbox"/>
ESTUDIO	<input type="checkbox"/>	CONTRATO POR OBRA	<input type="checkbox"/>
SALUD	<input type="checkbox"/>	PROCESO DISCIPLINARIO	<input type="checkbox"/>
MEJOR OFERTA LABORAL	<input type="checkbox"/>		
AMBIENTE LABORAL	<input type="checkbox"/>		
DIFICULTADES FAMILIARES	<input type="checkbox"/>		
TRATO POR PARTE DEL JEFE	<input type="checkbox"/>		

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos siendo 5 el mayor

	1	2	3	4	5
SALARIO					
AMBIENTE LABORAL					
ACOMPañAMIENTO DEL JEFE					
LUGAR DE TRABAJO					
RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS					

RELACIÓN CON SU JEFE INMEDIATO
ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO

PREGUNTAS ABIERTAS

¿QUÉ ASPECTOS POSITIVOS DESTACA DE LA EMPRESA COPETRAN?

¿FALTÓ ALGÚN RECURSO PARA DESEMPEÑAR MEJOR SU TRABAJO?

¿LA EMPRESA LE BRINDÓ LA OPORTUNIDAD DE CRECER EN LA ORGANIZACIÓN?

¿ALGÚN COMENTARIO O RECOMENDACIÓN PARA LA EMPRESA?

¿VOLVERÍA A TRABAJAR EN LA EMPRESA COPETRAN? SI - NO ¿POR QUÉ?

Anexo 5, Carta aprobación proyecto

Bucaramanga, Noviembre 25 de 2019

INGENIERA
YAMILE HESLENDY MELÓN FUENTES
CORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS

Cordial saludo

Por medio de la presente, quiero darle a conocer el PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO, que deseo realizar en su empresa, debido que en mis practicas se ha logrado evidenciar el alto nivel de rotación en el área de pasajes en la empresa.

Por tal motivo, el título del proyecto es el siguiente: ESTUDIO DE ROTACIÓN EN LOS AUXILIARES DE PASAJES EN LA EMPRESA COPETRAN BUCARAMANGA Y BOGOTÁ EN LOS MESES DE SEPTIEMBRE – NOVIEMBRE DEL 2019.

El objetivo general de este proyecto es investigar cual es el motivo de rotación en los auxiliares de pasajes de la empresa Copetran, que entran en misión por la empresa de servicios temporales (temporing), en los meses de septiembre a noviembre de 2019, en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá, con el fin de reducir las renunciaciones y dar a conocer esos motivos a la empresa para que se realice un proceso de mejora si es necesario.

Este proyecto será desarrollado por medio de encuestas de retiro, las cuales serán implementadas por vía magnética en el correo electrónico.

Quedo atenta a sus comentarios y sugerencias.


ANGIE YULIETH GÉLVEZ DÍAZ
Practicante de Psicología Copetran

Aprobado.
V. J. M.

Anexo 6, Consentimiento informado

Consentimiento Informado

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **ANGIE YULIETH GÉLVEZ DÍAZ, (PRACTICANTE DE PSICOLOGÍA COPETRAN)** de la Universidad **PONTIFICIA BOLIVARIANA**. La meta de este estudio es: investigar cuáles son las causas de rotación de los Auxiliares de Pasajes y si existe relación con la variable de salario emocional.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder las preguntas de la encuesta anexa. Esto tomará aproximadamente **10 – 15 minutos**.

La participación en este estudio es totalmente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Desde ya le agradezco su participación.

Yo: _____, identificado (a) con número de cc: _____ expedida en: _____
 Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado (a) cual es la meta del estudio y el tratamiento de datos recogidos en la misma.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

 Nombre del Participante

 Firma del Participante

 Fecha