

ACTIVIDAD ASSESSMENT CENTER
EXPLORACIÓN POR COMPETENCIAS

JOHANNA PATRICIA CHAPARRO PAVA

Documento resultado del trabajo de sistematización de aprendizajes de la práctica profesional

Director: ANGELA ANDREA RODRIGUEZ

Grado académico (Decimo)

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SEDE VIRTUAL Y A
DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA BOGOTÁ UVD

COLOMBIA

2020

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO-SISTEMATIZACIÓN
ACTIVIDADES DE EXPLORACIÓN POR COMPETENCIAS

Sub-línea de investigación: (DESARROLLO HUMANO Y COMUNICACIÓN)

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS SEDE VIRTUAL Y A
DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA BOGOTÁ UVD

COLOMBIA

2020

Contenido

INDICE DE TRABLAS	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	4
1 INTRODUCCIÓN	6
2 JUSTIFICACIÓN	7
3 DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO	8
4 DESCRIPCION DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN	9
5 OBJETIVOS	10
5.1 OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN.....	10
5.2 OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	11
6 SOPORTE TEÓRICO DE LA EXPERIENCIA.....	12
7 METODOLOGÍA	18
7.1 TÉCNICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA	18
7.2 TÉCNICAS PARA EL ANALISIS DE LA EXPERIENCIA	19
8 RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	19
9 ANALISIS CRITICO DE LA EXPERIENCIA	21
10 CONCLUSIONES	21
11 REFERENCIAS	25
12 ANEXOS.....	27

RESUMEN

Desde el área de recursos humanos, se han utilizado métodos de evaluación, como clínicas de llamadas, llevándolo a ser un proceso subjetivo; Teniendo en cuenta que no se evaluaba las competencias requeridas para un perfil exitoso dentro de los parámetros de la compañía.

La finalidad de este documento, es llevar a cabo la sistematización de la experiencia, realizada en la empresa Konecta, a los candidatos de las áreas de Servicio al Cliente, Ventas y cobranzas, cuyo proceso se mide por la creación de un formato que evalúa las competencias, mediante preguntas basadas en los videos que se presentan a los aspirantes. Por medio de este método, se puede identificar si las personas evaluadas conocen y cuentan con las habilidades para el cargo, buscando la transformación integral en la implementación de los procesos de selección, aportando ideas innovadoras para el crecimiento continuo de la compañía.

SUMMARY

From the human resources area, evaluation methods have been used, such as call clinics, making it a subjective process; taking into account that the competencies required for a successful profile within the company's parameters were not evaluated.

The purpose of this document is to systematize the experience, carried out at Konecta, of candidates in the areas of Customer Service, Sales and Collections, whose process is measured by the creation of a format that evaluates the competencies, through questions based on the videos presented to the candidates. By means of this method, it is possible to identify whether the people evaluated know and have the skills for the position, seeking integral transformation in the implementation of the selection processes, contributing innovative ideas for the continuous growth of the company.

Palabras Clave:

Procesos de selección, habilidades, competencias, Assessment, técnicas de evaluación, búsqueda del potencial, intervención, candidatos.

Keywords:

Selection processes, skills, competences, assessment, evaluation techniques, potential search, intervention, candidates.

INTRODUCCIÓN

La experiencia se realiza en el área Organizacional de la compañía Konecta, la cual se encarga de analizar los procesos de Atracción de talento humano, se realiza diagnostico al área, en la que se identifica una necesidad, donde se evalúa a los participantes por medio de una clínica de llamadas, observando el proceso, no evalúa las competencias que debe tener el candidato

Tomando en cuenta la necesidad anteriormente mencionada, se realiza un plan de trabajo, donde se implementó tres actividades enfocadas en el perfil que requiere la compañía, las áreas que se van a ver beneficiadas son: Servicio al cliente, esta área se encarga de resolver dudas de los procesos, Ventas para la adquisición de nuevos clientes en las líneas de negocio y Cobranzas, con el objetivo de evaluar las competencias de estas actividades, se realiza búsqueda de información en el contexto de Assessment Center.

Para el desarrollo de esta sistematización, se toma como base los autores Caamaño,(2008). Murray, (1938). Olaz, (2011). Chiavenato, (2011). Con el objetivo de determinar las actividades de Assessment Center, Procesos de selección y análisis por competencias, para poder alcanzar el objetivo, es así como se determina realizar las actividades de In basket.

La metodología propuesta por Tomas,(2008), quien aporta desde la investigación cualitativa se basa en el uso de estrategias de apoyo para identificar y estructurar los elementos de los diferentes proyectos, trabajados por medio de cuestionarios, finalmente se encontrara el análisis y las conclusiones de la experiencia de la práctica.

JUSTIFICACIÓN

Durante la practica en Konecta, se realizó búsqueda de información para crear un método de evaluación diferentes compuestos por competencias para identificar si los aspirantes son aptos para la vacante.

Tomando en cuenta la teoría López (2010), quien afirma “las pruebas de conocimiento o habilidades específicas pretenden comprobar las destrezas técnicas y el grado de habilidad para la ejecución de los conocimientos teóricos y experiencia, con las que el candidato posee. Depende de cada empresa y el nivel del candidato buscado, lo que permite ser aplicado en cualquier momento del proceso, así como la profundidad de ellas” por esta razón la empresa donde se realiza la experiencia, lleva a cabo actividades después de mencionar la oferta y es el proceso central en el que se evalúa a los participantes.

La sistematización contribuye a nivel institucional, ya que ofrece la posibilidad de mejorar los procesos y prácticas en el área de selección, puesto que brinda herramientas para evaluar las competencias con las que cuenta el aspirante.

De igual manera la sistematización contribuye directamente al área de Atracción del talento humano, porque brindan estrategias para evaluar las competencias del candidato, generando un soporte físico o digital, donde se evidencie las aptitudes que requieren para el correcto funcionamiento en el cargo a desempeñar; Por otra parte, esta sistematización contribuye al estudiante en su proceso de aprendizaje, puesto que se debe tener en cuenta la parte teórica, practica y de esta manera, enriquezca su conocimiento para su vida profesional.

De acuerdo a la necesidad anteriormente mencionada, se realiza la sistematización de la practica en reclutamiento y selección, puesto que no existe un proceso para evaluar a las personas que se contratan y no cuentan las competencias para el rol a desempeñar en la empresa, es por esto que la sistematización es de gran importancia puesto que en la empresa no se cuenta con un proceso de evaluación, donde se analice las competencias para el cargo en servicio al cliente, ventas y cobranzas.

DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

La experiencia se realiza en el sitio de práctica, en la empresa Multinacional del sector Contact center Konecta, la cual se encuentra a nivel de Latinoamérica en más de 7 países, la sede está ubicada en la localidad de Fontibón Modelia.

La empresa cuenta con las áreas de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y salud ocupacional, que son parte administrativa. También cuentan con campañas operativas como líneas de atención que prestan servicio de ventas, cobranzas y servicio al cliente.

La práctica pedagógica se inició el día 20 de Agosto del 2019, donde se toma un mes y medio para analizar y evidenciar la necesidad de atracción del talento, el primer profesional que tiene contacto con los candidatos, es quien brinda una información completa de la oferta laboral; Ellos son los encargados de dar la bienvenida a la empresa e informan los pasos del proceso de selección, así mismo, realiza la entrevista y aplica las pruebas psicotécnicas que son las herramientas con las que cuenta el psicólogo para poder analizar los perfiles e identificar si el candidato cuenta con las competencias para la vacante.

El área de talento humano y los candidatos son los actores principales que aportan al conocimiento y realización de la experiencia, ya que, al explicar el objetivo de la evolución por competencias, realizan aportes y preguntas para poder hacer correctamente el ejercicio.

Por este propósito surge la necesidad de poder definir las competencias que deben tener los aspirantes y puedan complementar, el proceso de selección por medio de la actividad propuesta para evaluar los roles en Servicio al cliente, Ventas y Cobranzas; de acuerdo a lo observado, se define las competencias que se requieren en los participantes para aportar al proceso de selección de acuerdo al perfil requerido.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA OBJETO DE INTERVENCIÓN

Dentro de la empresa Konecta, son importantes los procesos de selección los cuales deben ser eficientes y adecuados para la contratación del personal, es por esto que se define un proceso de intervención diferente para evolucionar y realizar cambios positivos en la compañía.

Se identifica que, en cada uno de los procesos de selección en la empresa, no se realizan instrumentos de evaluación, para identificar las competencias que tienen los aspirantes y conocer si el personal es idóneo para el cargo de las diferentes áreas de Servicio al cliente, ventas y cobranzas, por esta razón se toma como problemática, ya que solo se realiza ejercicio de clínica de llamadas.

Lo cual hace que este proceso de clínica de llamadas sea subjetivo y no se mida correctamente a los aspirantes, afectando los procesos que se llevan a cabo por los psicólogos en la empresa y a los clientes corporativos de las diferentes líneas de negocio, dado al personal que ingresa nuevo a la empresa, no puede tener las competencias para la atención a los clientes, ventas o realizar un proceso de cobranza, así mismo hace que genere un reproceso, porque al personal debe tener una capacitación y si no la aprueba, la empresa efectúa un pago por asistir a la capacitación.

OBJETIVOS

General:

Desarrollar estrategias para identificar las competencias que tienen los aspirantes que serán valoradas dentro del proceso de selección, con los diferentes enfoques como (Servicio al cliente, Cobranzas, Ventas), para que el personal nuevo seleccionado, sea el idóneo al cargo, mejorando la rotación a nivel general de la compañía y las personas contratadas sean las capacitadas para asumir el cargo.

OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN

- Por medio de las actividades propuestas en la entrevista, los psicólogos deben identificar y evaluar si los aspirantes tienen las habilidades para ingresar a la compañía de acuerdo a la oferta laboral, ya sea en el área de Servicio cliente, cobranzas o ventas.
- Medir el impacto que se va a tener en la ejecución de las actividades, que se realicen a los aspirantes, teniendo en cuenta que se va a medir si cumplen con las habilidades para el cargo y no que el proceso de selección sea subjetivo en el momento de evaluar a los aspirantes.

OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN

Sistematizar la experiencia de práctica, realizada en la empresa Konecta, aportando al área de Atracción del Talento Humano, donde se desarrollan las actividades para la exploración de las competencias de los participantes.

EJE DE SISTEMATIZACIÓN

Partiendo del objetivo de la experiencia, donde se busca definir las competencias que se requieren para evaluar a los candidatos en Call center, tomando en cuenta las habilidades de Escucha activa, Empatía, Preguntas filtro, solución de problemas, manejo de objeciones y agresividad comercial; Con estas habilidades, se da inicio a la experiencia, en la que se diseña un formato de intervención, se toma un video y cinco preguntas donde los candidatos puedan responder y el profesional recopile las respuestas para continuar los procesos de selección y tomar esta herramienta como medio de evolución a los participantes.

SOPORTE TEÓRICO DE LA EXPERIENCIA

A continuación, se desarrollarán tres categorías principales en esta investigación, lo cual aporta teóricamente a la construcción de esta experiencia, por medio de la evaluación por competencias, las cuales son significativas a la vivencia de las prácticas profesionales.

ASSESSMENT CENTER

Se toma en cuenta la categoría de Assessment center del autor Caamaño (2008), el aporta varias técnicas de evaluación para la gestión en el área de recursos humanos, realizado por el método que busca el potencial de las personas y se utiliza principalmente en procesos de selección, promoción interna, evaluación, también realiza aportes en las áreas de formación, planes de carrera y desarrollo; Se realiza una mezcla de varias técnicas de evaluación, en el proceso de Assessment Center, con la que aporta a la experiencia por que define otros medios de evaluación como cuestionarios de personalidad, ejercicios de gestión, role-plays, dinámicas de grupo, business game, entrevistas personales, con ellas se pueden observar competencias, conductas y aptitudes para evaluar las destrezas de los candidatos. Así mismo las herramientas de evaluación son usadas en otros procesos de las organizaciones que son fundamentales para identificar oportunidades de mejora que se pueden generar en las diferentes áreas de una compañía.

Otro de los aportes lo realiza el autor García (2006), aporta que el uso de esta herramienta es útil para la Evaluación del Desempeño y para la detección de necesidades en la áreas de formación, explica la técnica de simulación, para los candidatos, les facilita por que los asocia a la realidad para que la esencia de los ejercicios sea la misma que se daría en el entorno verdadero, para la ejecución de estas acciones se preparan estos elementos de escenarios, cuenta con protagonistas y realiza guiones.

PROCESOS DE SELECCIÓN

La segunda categoría está basada en el autor (Lan Harremanak, 2011), Olaz, Jose, el cual aporta conocimiento para seleccionar de un modo efectivo a los mandos idóneos, en el desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo, lo que era necesario hacer simulaciones y pruebas situacionales que permitan medir a los candidatos, explica que el verdadero impulso a esta técnica queda vinculada a Rieffert que trabajó en el servicio psicológico del ejército (Cornwell, 2005) y más tarde, en 1935, se convirtió en el director del Instituto de Psicología vinculado a la Universidad de Berlín en pleno ascenso de la Alemania nazi (Lan Harremanak, 2011, pág. 200.).

Se toma en cuenta el aporte de Murray (1938) profesor de la Universidad de Harvard y fundador de la Sociedad psicoanalítica de Boston, quien realiza un cambio en (Assessment Center), porque es necesario tomar otros indicadores con el que se identifique el desempeño de los aspirantes, diseña la técnica de evaluación por observación de los comportamientos grupales y desarrollo de tareas en múltiples escenarios e incluye observadores en la evaluación de este proceso; En Inglaterra (1942) y a partir de las experiencias desarrolladas en la Alemania nazi, se crean los War Office Selection Board (WOSB) y en la historia en Estados Unidos (1945), nace el Office of Strategic Services (OSS), con el objetivo principal que es a partir de las experiencias de los WOSB, está la selección de personal cualificado se realizó para el servicio secreto.

Otro de los aportes de Murray junto a Mc Kinnon y Gardner Desarrollo metodológico de un ASSESSMENT CENTER basado en un sistema de gestión y desarrollan este programa publicándose el trabajo denominado Assessment of Men por el OSS Assessment Staff (1948, explicando la validez de las pruebas y mejorar el sistema que se tenía y se encargan de vincular otras áreas como las ciencias sociales y a la psicología que, en el caso inglés, para realizar otras dinámicas. Antes de realizar algún proceso de selección, se deben analizar los perfiles para proponer las actividades con el fin de evaluar habilidades y competencias del candidato que sean efectivas para el proceso de selección; Para este procedo es fundamental realizar la practica con varios observadores o moderadores, que son los que evaluarán y registrarán los comportamientos de los participantes, ante cada una de las actividades propuestas y cómo interactúan entre si y es de

gran importancia que participen durante el proceso, además de los responsables de RR.HH, líderes del área dentro de la cual se desempeñará el futuro empleado.

Para el autor López (2010), las pruebas de conocimiento o habilidades específicas, puesto que mide las destrezas técnicas y el grado de habilidad para la puesta en práctica de los conocimientos teóricos y experiencia que el candidato posee, el cual me aporta para la experiencia porque se debe tener claro el perfil, para la aplicación de los instrumentos de evaluación que pueden ser en el inicio, mitad del mismo; otro soporte el de Torres (2014), la aplicación de este método se basa en la búsqueda del potencial de las personas. (Finkle & Jones, 1970) y (Alexander, 1979), dieron a conocer que los resultados del Assessment Center son útiles para:

- Planear reemplazos de los cargos directivos.
- Identificar los directivos potenciales en los diferentes departamentos de la organización.
- Determinar los puntos fuertes y débiles de la organización.
- Asistir en una variedad de esfuerzos de desarrollo gerencial.
- Identificar miembros de grupos minoritarios que tienen potencial para realizar cargos directivos.
- Ayudar a los trabajadores en la planificación de carreras.
- Beneficiar a los observadores en cuanto a la formación y experiencia en la evaluación de los participantes.

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS.

El aporte que realiza en Procesos de Selección Chiavenato en Administración de Personal, el cual explica el concepto de selección que soporta la ejecución de la experiencia, ya que explica la escogencia del aspirante adecuado al cargo, así mismo escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la Empresa, en la que se debe mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal; Explica en el texto que se manejan diferentes condiciones para el cargo en la que se da una objetividad y precisión a la selección de personal para el cargo en el que se realiza un análisis y las especificaciones del cargo que proveerá y se revisa el perfil de los candidatos profundamente tomando en cuenta las diferencias entre sí y son estos candidatos los cuales compiten por el empleo; por otra parte, se toman las técnicas de recolección de información del cargo como:

Análisis del cargo.

Donde se toma inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el ocupante del cargo) del cargo. Cualquiera sea el método empleado, lo importante para la selección es con respecto a los requisitos y a las características que debe poseer el aspirante del cargo.

Aplicación de la técnica de los incidentes críticos.

Consiste en anotar sistemática y rigurosamente todos los hechos y comportamientos de los ocupantes del cargo considerado, que han producido un mejor o peor desempeño en el trabajo. Busca identificar las características deseables y las no deseables en los nuevos candidatos. Presenta el inconveniente de fundamentarse en el arbitrio del jefe inmediato. Además, es difícil definir con exactitud lo que el jefe inmediato debe considerar como comportamiento deseable o no deseable.

Análisis de la solicitud del empleado.

Consiste en la verificación de los datos consignados en la solicitud, a cargo del jefe inmediato, especificando los requisitos y las características que el aspirante al cargo debe poseer.

Análisis del cargo en el mercado.

Consiste en examinar en otras compañías los contenidos, los requisitos y las características de un cargo que va a crearse en la Empresa.

Hipótesis de trabajo.

En caso de que ninguna de las alternativas anteriores pueda aplicarse, sólo queda por emplearse la hipótesis de trabajo, es decir, una predicción aproximada del contenido del cargo y su exigibilidad con relación al ocupante (requisitos y características necesarias) como simulación inicial (Chiavenato).

Se realiza análisis del proceso fundamentado en las habilidades y competencias laborales que soporta por medio de la Revista Educación, 2017, en la que explica que es una habilidad o “skill” se usa de forma equivalente a “saber cómo” o técnica (Clarke y Winch, 2006), aplicado de esta forma se entiende que una persona tiene o no cierto grado de habilidad para realizar algo, para el ámbito laboral la habilidad se entiende como una combinación de conocimientos de materiales y procesos con destrezas manuales requeridas para llevar a cabo una actividad productiva; Es decir, la habilidad representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso del trabajo (Clarke y Winch, 2006). La habilidad solo puede ser demostrada en el rendimiento (haciendo algo), mientras que el conocimiento puede obtenerse por medios más abstractos, como la conversación. Por eso, la habilidad se identifica como conocimiento práctico o técnico, la capacidad de aplicar conocimiento teórico en un contexto práctico.

De la lectura se toma en cuenta un análisis del concepto competencia, porque es una actuación integral capaz de articular, activar, integrar, sintetizar, movilizar y combinar los saberes (conocer, hacer y ser) con sus diferentes atributos, es así como la competencia es una aptitud que posee una persona; es decir, las capacidades, habilidades y destreza con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible, también es usada para referirse a ciertos momentos en donde dos entidades, que pueden ser personas o empresas, se relacionan en un medio determinado intentando cada una de ellas sacar un beneficio mientras que la otra es perjudicada, de María Estela Raffino. De: Argentina.

Para la experiencia se desarrollan con estas 3 competencias integradas con las habilidades que se deben tener en cuenta para las áreas de la empresa en donde se realiza la experiencia que son las que están estructuradas en el Call Center:

- Servicio al Cliente.
- Ventas.
- Cobranzas.

METODOLOGIA.

La investigación de la experiencia se realiza con un enfoque cualitativo, se toman desde las herramientas que se otorgan para identificar las competencias y habilidades de los candidatos, puesto que se realiza un proceso de indagación inductivo y el investigador interactúa con los participantes y con los datos, busca respuestas a preguntas que se centran en la experiencia social, cómo se crea y cómo da significado a la vida humana; Se toma el aporte de (Taylor y Bogdan, 1984), el cual dice que el investigador cualitativo pretende "COMPRENDER LO QUE LA GENTE DICE".

Se continúa con la línea de investigación etnográfica, se utiliza para extraer el máximo de datos, para el ejercicio de la experiencia al aplicarse, se tomó desde la situación inicial lo que permitió el proceso de observación, donde se ingresa a los procesos de selección como participante, se toma nota de lo observado y se identifica la oportunidad dentro de la selección de los candidatos, se realizan preguntas a los psicólogos de los procesos, los cuales afirman que este formato, ya no se usa; se indaga sobre el formato y se toma imágenes del mismo el cual es de casos situacionales y se evalúa por medio de opción múltiple. Al realizar los procesos de selección por competencias, se identifica la efectividad de los mismos, debido a que se deja un soporte de evaluación a los candidatos, se pueden identificar las fortalezas, habilidades con las que ingresa el nuevo participante y genera en la empresa disminución en la rotación del personal, ya que es indispensable seleccionar al aspirante correcto para la vacante.

Por medio de un cuestionario, donde se realizan cinco preguntas a los candidatos, de acuerdo a la observación del video que se presenta, el psicólogo analiza las respuestas e identifica si el aspirante por medio de sus respuestas cuenta con las competencias que se requieren para el cargo.

RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

El primer acercamiento de la experiencia en las prácticas profesionales se realizó en el día Doce (12) de agosto del 2019, se realiza, revisión con el área de Atracción de Talento Humano si es posible que dentro de la Empresa Konecta Multienlace S.A.S, puede dar la posibilidad de una etapa de pasantía, ya que me encontraba laborando en un contrato a término indefinido en la empresa y requería realizar mi proceso de etapa práctica.

El día veinte (20) de agosto, se realiza el segundo acercamiento al proceso de práctica profesional luego de haber iniciado la pasantía en la empresa. Una de las primeras funciones que se realizaron en el área fue realizar citación para el proceso de selección, a el cargo de Formador y Líder de equipo para una nueva línea de negocio. Para las primeras dos (2) semanas en la experiencia de práctica, se desarrollaron actividades en el área de selección, tales como; procesos de reclutamiento de hojas de vida, verificación de perfiles, acompañamiento a los psicólogos en los procesos de selección.

La segunda semana del mes de Septiembre se estableció con la tutora de practica Lorena del Pilar Urrea que es la Psicóloga del área de atracción de Talento Humano de la empresa, se evidencio la necesidad de evaluar dentro de los procesos de selección a los candidatos, ya que al realizar el acompañamiento inicialmente y luego de haber realizado como practicante los procesos de entrevista grupal e individual, se encuentra que los candidatos solo llenan datos personales en los formatos de la empresa y se les realiza unas preguntas y luego se realiza unas pruebas psicotécnicas y se escogen a los candidatos.

Encontrando esta necesidad se realiza validación con Coordinadora del proceso de atracción de Talento Humano Claudia Casiano, si es viable que se plantearan una herramienta de evaluación por competencias en la cual se tomaran tres (3) videos donde se realicen llamadas telefónica que están enfocados en el área requerida de acuerdo al perfil de la empresa como (Servicio al cliente, Ventas y Cobranzas), en el que el aspirante escucha y observa el video, luego debe evaluar el ejercicio si es acorde por medio de cinco (5) preguntas que se proponen, con el fin de identificar si el aspirante cuenta con la competencia para asumir el rol de acuerdo a las respuesta que se tenga a

las preguntas planteadas; Menciona que es viable realizar esta experiencia y se da inicio a la construcción del material.

Se construye el material desde el mes de septiembre del 2019 a noviembre del 2019 y se da inicio a la implementación de la experiencia en el mes de diciembre del 2019, con un grupo de personas que estaba citadas para el proceso de selección con el perfil en servicio al cliente.

Al realizar esta primera implementación con los candidatos se les explica los parámetros de la ejecución de la actividad como el tiempo que tenían para realizar la actividad con las Instrucciones, con el fin de realizar la evaluación por competencias; los resultados de esta primera intervención no fueron los esperados, porque los candidatos en la sala no se concentraban, ya que estaban de 10 a 15 personas y era una población alta, lo que genera desconcentración; Partiendo se esta actividad se identificó que era necesario que se realizara, no en una sala de capacitación si no que, de forma individual, en los equipos de las salas donde se encontrara el video y por medio digital con el formato para poder responder las preguntas.

ANALISIS CRITICO DE LA EXPERIENCIA

Las actividades que se realizaron, se identificó en la experiencia que los candidatos cuando observaron el video y respondían las preguntas, no tenían claras las habilidades que se requieren para el rol que van a desempeñar, ya que muchos de ellos no tienen la experiencia en Call center, por otra parte, se contó con personas que sus respuestas estaban acordes al perfil requerido. Esto significo para la experiencia un aporte, ya que, al revisar el resultado, se determinó si estos candidatos tenían el perfil o se podía desarrollar competencias en ellos para el cargo.

Se identificó con la experiencia realizada que los aspirantes con este método de evaluación, se asocian a el rol que van a desempeñar dentro de la empresa y es eficiente por que afrontar al trabajador y el psicólogo cuenta con un soporte que permite evaluar y tomar la determinación si el personal es el idóneo para la vacante; Por otra parte para la empresa fue importante esta experiencia porque se identifica que se necesitan otros métodos de evaluación para los aspirantes, con el fin de combinar los procesos de selección entre la exploración de competencias y las clínicas de llamadas.

Se toma en cuenta cada una de las categorías usadas en la experiencia, como los conceptos de Assessment center, que influye en la elaboración de la exploración por competencias, lo que lleva a la construcción, del formato que se implementó para el método de evaluación; para tener sinergia en los conceptos y paso a seguir en la experiencia, aportando al proceso de selección.

Se incorpora la categoría de análisis por competencias, ya que se toman en cuenta las habilidades que deben contener cada perfil para la atención a los clientes por medio telefónico en las áreas principales de Servicio al cliente en el que se determina que los candidatos deben tener estas capacidades (Escucha activa, Empatía, Preguntas filtro , solución de problemas); para el cargo de agente de ventas se requiere tener (Escucha activa, Empatía, realizar preguntas filtro, manejo de objeciones, agresividad comercial), por ultimo para el agente de cobranzas el personal debe manejar(Escucha activa, Empatía, realizar preguntas filtro, habilidades de negociación, manejo de cierres); Con las habilidades mencionadas, son las que se tomaron en cuenta para experiencia, sin embargo, solo se toma la muestra en el rol de servicio al cliente, por la demanda de la empresa se requieren más aspirantes que puedan desempeñar en este perfil; El material que se diseña se entrega

a los psicólogos del área de Atracción de talento humano, con el fin de revisar y poder implementar en otros grupos iniciales que se requieran en la empresa.

CONCLUSIONES

Dentro de la experiencia realizada el objetivo principal es el diseño del método de evaluación por competencias, para analizar e identificar si los aspirantes que se presentan al proceso de selección, cuentan con las habilidades necesarias para la vacante; al realizar el ejercicio con los participantes se encuentra la importancia de manejar los tiempos de la realización, el espacio, que son parte fundamental de la elaboración y para la implementación del proyecto.

Los hallazgos de la experiencia, son el poder determinar cuáles son los perfiles que se requieren y como realizar la evolución de ellos, contando con las competencias y habilidades que cada cargo requiere y poder interactuar con los aspirantes, adicional tomar los aportes de los psicólogos, aportando su conocimiento y permiten la implementación de nuevas herramientas con las que actualmente no se cuentan, determinando si el personal continuo con el proceso de selección.

Se concluye que la universidad aporta un papel importante en el crecimiento a nivel empresarial por que brinda la posibilidad a una persona de realizar sus prácticas en las diferentes áreas de desempeño de la empresa, en este caso para Atracción del Talento humano, abriendo sus puertas para que puedan conocer las habilidades y destrezas que tiene el estudiante; así mismo tomar en cuenta las oportunidades de mejora que dentro de la experiencia se encontraron y ajustar para continuar con esta experiencia y a nivel profesional hace crecer al estudiante ante los nuevos conocimientos que ha adquiridos, así como diversos conceptos que se desarrollaron en la práctica profesional.

Desde mi experiencia, puedo aportar que es un factor importante el acompañamiento de los docentes por medio de seguimiento al estudiante, según el enfoque que este tome en la carrera, ya que este se enfrentara a diferentes retos para el desempeño profesional al cual está aspirando y es indispensable contar con el apoyo para lograr el objetivo que se trazó al escoger esta carrera para su vida profesional.

Por otra parte, el rol que cumple la compañía, donde se realiza las practicas es fundamental debido a que se cuenta con profesionales con experiencia que fortalecen los conocimientos aportados por todos y cada uno de nuestros docentes, respaldando el logro del practicante.

REFERENCIAS

Caamaño, Juan. Las dos caras del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, artículo El Assessment Center, Técnica De Evaluación De Recursos Humanos. Julio 20 del 2008. Recuperado de: <https://www.xing.com/communities/posts/el-assessment-center-tecnica-de-evaluacion-de-recursos-humanos-dot-1006213617>

Revillo, Luis. El Factor Humano en la Empresa. Gestión y Administración de Recursos Humanos. Escuela de Negocios MBA- Edición 2006 Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/2f2fe7d5602fb1d6ef39af539369fcc1.pdf>

Olaz, Jose. Desarrollo Metodológico De Un Assessment Center Basado En Un Sistema De Gestión Por Competencias, Artículo de profesor Universidad de Murcia, 2011 Recuperado de: [file:///E:/Downloads/Dialnet-DesarrolloMetodologicoDeUnAssessmentCenterBasadoEn-3783793%20\(1\).pdf](file:///E:/Downloads/Dialnet-DesarrolloMetodologicoDeUnAssessmentCenterBasadoEn-3783793%20(1).pdf)

Corral, Fernando. Documento Reclutamiento y Selección por Competencias EOI- UCAB, Caracas- Venezuela, 2007 Recuperado de: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48184/componente48180.pdf

Corrales, M. (2010). Métodos varios de recolección de información cualitativa. En Metodologías de Investigación Cualitativa [Investigación etnográfica] del Portal Investiga.uned.ac.cr. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1251/1/7%20-%20M%C3%A9todos%20cualitativos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n.pdf>

Chiavenato, I. (2011) Administración de Personal – QUINTA EDICIÓN, Bolilla N° 6 Recuperado de: <https://santisteban.files.wordpress.com/2011/02/seleccion-de-personal.pdf>

Portillo, Torres, Mauricio, C. (2017) Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v41n2/2215-2644-edu-41-02-00118.pdf>

Revista de Currículum y Formación de Profesorado (2016).Universidad de Granada EN TORNO AL CONCEPTO DE COMPETENCIA:UN ANÁLISIS DE FUENTES Recuperado de:<https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>

"Competencia".Raffino, M. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/competencia/>. Consultado: 12 de abril de 2020. Recuperado de:<https://concepto.de/competencia/>

Tomás, A. (2008) Artículo Metodología de la Investigación Recuperado de: <https://metodoinvestigacion.wordpress.com/2008/02/29/investigacion-cualitativa/>

ANEXOS

Anexo A



Anexo B



Anexo C



Anexo D



Anexo E

