

*Sistematización*

REDEFINICIÓN DE LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA COMO HERRAMIENTA  
INDISPENSABLE EN EL PROCESO DE SELECCIÓN

MELISSA KATHERINNE JARAMILLO TORRES

*Estudiante*

Diana Cristina Buitrago

*Asesora metodológico*

Luz Marina Velez

*Asesor teórico*

LUZ DIANA LONDOÑO

*Cooperador de la agencia*

EXPERTOS SEGURIDAD

*Agencia*

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SECCIONAL BELLO  
2014

## **Introducción**

El presente trabajo es una sistematización de práctica la cual se tiene programada su culminación en Marzo de 2015, siendo estos necesarios para la obtención de grado.

Se entiende por sistematización de experiencias el proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia de acción o de intervención mediante la cual interpretarla y comprenderla. Con el proceso de sistematización se obtiene un conocimiento consistente que permite transmitir la experiencia, confrontarla con otras experiencias o con el conocimiento teórico existente. Así, se contribuye a la acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica, y a su difusión o transmisión (Jara, 1994; Francke y Morgan, M., 1995).

Así pues la sistematización tiene un enfoque praxeológico pedagógico, por lo tanto su estructura está de acuerdo en cuatro momentos: Ver, Juzgar, Actuar y Devolución Creativa, los cuales se encuentran consignados en este escrito.

## Tabla de contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Ver</b> .....   | <b>5</b>  |
| 1.1.Descripción de la institución .....                                     | 5         |
| 1.1.1. Visión .....   | 7         |
| 1.1.2. Misión.....  | 7         |
| 1.2. Descripción del campo ocupacional .....                                | 7         |
| 1.3.Descripción del rol del psicólogo .....                                 | 7         |
| <b>2. Juzgar</b> .....  | <b>17</b> |
| 2.1.Diagnostico.....  | 17        |
| 2.2.Marco referencial.....  | 18        |
| <b>3. Hacer</b> .....   | <b>25</b> |
| 3.1.Descripción de la estrategia de intervención .....                      | 25        |
| 3.2.Justificación de la estrategia de intervención .....                    | 26        |
| 3.3.Objetivos .....   | 26        |
| 3.3.1. Objetivo General .....   | 26        |
| 3.3.2. Objetivos Específicos .....  | 27        |
| 3.4.Actividades a desarrollar .....   | 27        |
| 3.4.1. Cronograma de actividades .....                                      | 29        |
| <b>4. Devolución creativa</b> .....   | <b>30</b> |
| 4.1.Evaluación del cumplimiento de los objetivos.....                       | 30        |
| 4.1.1. Aciertos .....   | 31        |
| 4.1.2. Oportunidades de mejora .....  | 32        |
| 4.1.3. Evaluación general del cumplimiento de la práctica profesional ..... | 32        |
| 4.1.4. Reflexión teórica .....  | 33        |
| 4.1.5. Recomendaciones a la agencia y a futuros practicantes .....          | 36        |
| 4.1.6. Conclusiones de la práctica .....                                    | 37        |
| <b>Bibliografía</b> .....   | <b>39</b> |
| <b>Anexos</b> .....   | <b>41</b> |

*Para mi familia, ya que la distancia nos separa*

*de cuerpo pero genera un solo*

*sentimiento.*

*Amor.*

## **1. Ver**

En el presente apartado se describe cada una de las realidades de las que inicia el análisis de la realización de la práctica profesional, que comprende a la descripción de la agencia de práctica, descripción del campo ocupacional, descripción del rol del psicólogo, descripción y conceptualización de las problemáticas observadas, con el fin de dar pie a la intervención, para contribuir al desarrollo del ojo clínico y aplicabilidad de los conocimientos adquiridos por parte del estudiante.

### **1.1.Descripción de la agencia de práctica**

#### **Reseña Histórica**

La empresa EXPERTOS SEGURIDAD Ltda. nace en Medellín en Junio de 1987, debido a la iniciativa de crear una empresa que ofreciera seguridad a personas y bienes, ya que, la ciudad se encontraba sometida a una ola de violencia intensa.  
(Expertos Seguridad Ltda , 2000)

En Noviembre de 1987 el ministerio de defensa, a través de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, otorga la licencia de funcionamiento a la empresa.  
(Expertos Seguridad Ltda , 2000)

El objeto principal de la empresa es: Prestar un servicio de Vigilancia Privada, el cual compromete la protección a bienes, muebles e inmuebles tanto a personas naturales como jurídicas. La sede principal está ubicada en la ciudad de Medellín.  
(Expertos Seguridad Ltda , 2000)

Inicialmente se vincularon Guardas de Seguridad, con el fin de ofrecer el servicio de seguridad privada en 1987. En 1992 se inicia el Servicio de Escoltas, con una de las textileras más importantes del país. En 1994 se da comienzo a la prestación del servicio de investigaciones administrativas, estudios de seguridad de personal y análisis de riesgos generándose así un compromiso más con los usuarios. La implantación de nuevos sistemas investigativos con tecnología de punta estimuló a las Directivas a la incursión en el campo del V.S.A (Voice Stress Análisis), para medir el temblor fisiológico de la voz y detectar la mentira, como elemento vital en el desarrollo de las investigaciones; desde 1997 se realizan con el sistema antes mencionado. (Expertos Seguridad Ltda , 2000)

El compromiso con la comunidad y el deseo de progreso, motivó a los socios de la empresa a ampliar los servicios en otras ciudades; es así, como a partir de septiembre de 1998, EXPERTOS SEGURIDAD Ltda. crea sucursales en la ciudad de Bogotá y Cali. En 2010 en el mes de octubre obtuvimos el aval por parte de la superintendencia para abrir sede en la ciudad de barranquilla. (Expertos Seguridad Ltda , 2000)

En 1999 la junta de socios motivada por el desarrollo tecnológico de la seguridad, crea Expertos Seguridad Electrónica, la cual se dedicó a la instalación de sistemas de alarmas con su respectivo monitoreo, complementando su actividad comercial con la venta e instalación de circuitos cerrados de televisión, controles de acceso, controles de activos, entre otros. En el año 2002 dicha empresa se fusiona con Expertos Seguridad Ltda. Con el ingreso de nuevos profesionales se estructura la empresa y se inicia la etapa de modernización y sistematización, simplificando

procedimientos y ampliando el recurso humano de la institución. Actualmente, además de Medellín, Bogotá y Cali, prestamos servicios de vigilancia en Bucaramanga, Armenia y Chocó. (Expertos Seguridad Ltda , 2000)

En febrero de 2002 la empresa obtuvo el certificado de aseguramiento de la calidad bajo la norma NTC ISO 9002 versión 94. En el año 2006 nos certificamos con la Norma BASC. Actualmente seguimos trabajando con tesón; consientes de tener un excelente recurso humano y unos valores corporativos que nos han posicionado en el mercado por la calidad en el servicio, la experiencia y la eficiencia administrativa. (Expertos Seguridad Ltda , 2000)

### **1.1.1. Misión**

Ser parte de la cadena de valor de los clientes mediante la planeación y ejecución de sistemas integrados de seguridad y gestión de riesgos, con la utilización de recursos humanos y tecnológicos especializados. (Expertos Seguridad Ltda , 2000)

### **1.1.2. Visión**

A 2015 Ser reconocidos y certificados como empresa experta y líder en seguridad integral en sectores y en regiones rentables y sostenibles. (Expertos Seguridad Ltda , 2000)

De lo anterior se identifica que la empresa se crea a partir de la idea de brindar seguridad visible y tangible para los clientes, siendo esta de carácter privado y con ánimo de lucro.

El servicio que vende la empresa es la seguridad, donde la relación con el cliente es estrechamente crítica puesto que en la cotidianidad dentro de la compañía se evidencia la importancia que tiene el sentido de protección del cliente para su bienestar, aquí se involucra la misión, al definirse como “Ser parte de la cadena de valor de los clientes mediante la planeación y ejecución de sistemas integrados de seguridad” (Expertos Seguridad Ltda.) Donde los colaboradores (guardas) quienes viven de primera mano esta relación que conlleva los protocolos de procedimiento involucra la seguridad propia, la relación con los clientes de los usuarios<sup>1</sup> y el orden público de la ciudad pues dependiendo de la ubicación del lugar de trabajo.

Factores que son esenciales para cumplir la meta de la visión, ya que estos colaboradores (guardas) son los rostros de la compañía en el servicio que se brinda, entendiéndose que para su cumplimiento se tiene contempladas acciones como las capacitaciones que profundizan en los conocimientos exigidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que regula la actualización anual para ejercer en los cargos operativos de la empresa, mediante certificaciones como las que otorga el SENA (por competencias de cada colaborador) OHSAS 1801-Gestión de seguridad y salud ocupacional, IQNET The International Certification Network- ISO 9001:2008 Gestión de Calidad, AES ISO 28000:2007 Sistemas de Gestión en la cadena de Suministro, las anteriores pertenecientes a las certificaciones de incontec, adicional a estas existe la certificación BASC World BASC Organization-Alianza en Transporte y Comercio Seguro, las cuales apuntan a la gestión integral en pro de los colaboradores y la calidad del servicio, sin olvidar que este tipo de reconocimientos entrar en el marketing del portafolio de

---

<sup>1</sup> Clientes de Expertos Seguridad Ltda.

servicios que son ofrecidos a “sectores y en regiones rentables y sostenibles” (Expertos Seguridad Ltda.) comprendidas en el país como las principales ciudades puesto que el proyecto es la expansión en los lugares que necesiten y puedan pagar el servicio, que genere cada vez puestos de trabajos y que garanticen la estabilidad de los mismos, esto sustenta la importancia y necesidad de personal más competitivo y capacitado en las sucursales, consideradas como las regionales de la empresa.

## **1.2.Descripción de campo ocupacional**

En la agencia Expertos Seguridad Ltda., siendo organización con ánimo de lucro y responsabilidad social, que se desarrolla en el sector de la seguridad privada, define por defecto que el campo ocupacional es la psicología organizacional, la cual Adrian Furnham en su escrito de Psicología Organizacional, define que:

...es el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes. También analizan la manera en la cual las organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de todos los empleados a través del comportamiento real, imaginario o implícito de los demás en su organización. La psicología organizacional es el estudio del individuo en las organizaciones, pero también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de la organización como un todo en el individuo. La psicología organizacional es una

ciencia relativamente joven, al igual que las ciencias cognitivas, se trata de una disciplina híbrida que complace derribando fronteras disciplinarias.

Por lo cual en la gestión del recurso humano se encuentran grandes exponentes como Idalberto Chiavenato, que no siendo la psicología su carrera, ha generado muy buenos aportes a manera de operatividad a esta rama de las organizaciones, situación fundamental para llevar a cabo la finalidad de cada compañía.

En el contexto Colombiano y por reglamentación de ley, sentencia que “la psicología organizacional apunta hacia la fundamentación, diseño y gestión de los diferentes procesos que permitan una mayor eficacia de los grupos y de las organizaciones” indicando que el objetivo principal es velar por la salud mental en las organizaciones.

En la agencia Expertos Seguridad Ltda. el trabajo del psicólogo organizacional se basa en la “selección y evaluación de los tipos de puestos mediante distintos métodos, incluidas pruebas y entrevistas.” (Furnham, 2008, pág. 9).

### **1.3. Descripción del rol del psicólogo**

El rol del psicólogo organizacional en el contexto de desarrollo profesional en el país se identifica a partir de las necesidades del medio, a lo que trae a colación lo siguiente:

Las organizaciones colombianas de hoy, exigen la participación de un profesional especialista en el comportamiento humano, capaz de aplicar toda una estructura de conocimientos desarrollados por la ciencia de la psicología a un ambiente en el cual se exige ser altamente competitivo, calificado, contar con personal idóneo, con la habilidad de gestionar, incorporar y aportar cada vez más sus conocimientos al proceso de producción, participar en el análisis de solución de problemas inherentes

a su gestión que podrían en algún momento obstaculizar la calidad de su trabajo y, por ende, la productividad de la organización. (Enciso Forero & Perilla Toro, 2004, pág. 13)

Para el cumplimiento de las exigencias mencionadas se debe tener en cuenta que los psicólogos dentro de las organizaciones se les asignan funciones delimitadas, partiendo por la categorización de la empresa, es decir en qué área específica desarrolla su actividad, como en el caso de la agencia Expertos Seguridad Ltad., que al momento se cuenta con dos profesionales pertenecientes al área de gestión humana, las cuales son la coordinadora de selección a nivel nacional y la psicóloga analista de selección y capacitación de la ciudad de Medellín, el desarrollo de labor esencialmente dentro del subproceso es la selección de personal a nivel nacional y regional de la compañía, donde las responsabilidades son básicamente la gestión del recurso humano,<sup>2</sup> donde el perfil a requerido para la ejecución del cargo se encuentra en el DH-01-01 Manual de perfiles de cargos y funciones (Modificado con competencias) versión 4, vigencia del 17 de Agosto del 2010<sup>3</sup>. Adicional a esto se encuentra la figura del aprendiz<sup>4</sup> de selección, que debe ser un estudiante de psicología cursando los últimos semestres de estudio y se encuentre en periodo de prácticas profesionales, donde su rol es el apoyo en general del subproceso, involucra también las necesidades de las regionales, actividades comprendidas en aplicación de pruebas psicotécnicas, evaluación de hojas de vida, evaluación de pruebas, referenciación laborales y personales, llamadas para citación a pruebas, llamadas para citación para entrevista técnica,<sup>5</sup> llamadas para citación exámenes médicos, llamadas para citación de pruebas

---

<sup>2</sup> Ver anexo 1

<sup>3</sup> Ver anexo 2

<sup>4</sup> Se asigna la figura de aprendiz porque se contrata al practicante solo por convenio SENA

<sup>5</sup> La realizan los Directores Operativos de la compañía,

especiales, relación de resultado de pruebas especiales<sup>6</sup>, tenencia de formatos, impresión de resultados de la evaluación de pruebas, atención de requerimientos, asesorías del personal<sup>7</sup>, relación de personal contratado, cita para exámenes<sup>8</sup>, programación para contratación, programación para acreditación, programación para dotación, informe para programación, las últimas tres actividades se realizan para que cada subproceso se agenda y preparen lo necesario para la prestación del servicio.

#### **1.4.Descripción y conceptualización de las problemáticas observadas:**

“Es labor del psicólogo organizacional lograr engranar: la función de los empleados (empresarios internos) con la estrategia productiva y las metas propuestas de la compañía, logrando las utilidades y desarrollo de la empresa.” (Enciso Forero & Perilla Toro, 2004, pág. 16) Asegurando la importancia como herramienta fundamental dentro de toda organización es el departamento de Gestión Humana que “debe enfocarse en el desarrollo del ser, el saber y el saber hacer en contexto y para ello debe estar abierto a nuevas formas de trabajo y de contratación” (Enciso Forero & Perilla Toro, 2004, pág. 16) por lo cual las empresas son un engranaje de vida constituidas inicialmente desde el mismo ser, es decir desde las personas, por tal motivo se estima que el éxito de la compañía va en conjunto con el éxito personal, constituyéndose el capital activo de la misma.

En contexto con lo anterior que parte desde las necesidades delimitadas por la competitividad y el creciente aumento empresarial del medio, es necesario modificar y optimizar el proceso de selección donde se identifican las siguientes falencias:

---

<sup>6</sup> En caso de personal referido (únicamente por parte de los usuarios o clientes)

<sup>7</sup> En caso de solicitud por la persona interesada

<sup>8</sup> En la entidad proveedora

➤ El Manual de funciones y perfiles (modificado con competencias) DH-01-01, versión 4 que tiene vigencia desde Agosto 17 de 2010, le falta caracterización de perfiles, tales como la Coordinación de selección, puesto el que existe es el de Analista, donde a partir de la realidad de la compañía tienen funciones contradictorias, las cuales se deben delimitar un cargo del otro, adicional a esto no se tiene caracterizado el perfil del aprendiz de selección ni otras figuras de aprendices.

➤ El procedimiento de Gestión del Recurso Humano PH-01, versión 7 que tiene vigencia desde Enero 18 de 2008, no se encuentra actualizado en los aspectos como el Alcance, donde se especifica el proceso de selección el cual define las pruebas psicométricas “utilizadas” encontrándose pruebas que ya no tiene vigencia y las prueba faltante que es la 360° y las pruebas técnicas para los cargos operativos y administrativos, las Definiciones las cuales se ven comprometidas a respuesta de la necesidad identificadas en los cargos actuales y no se encuentran conceptualizados todos los términos utilizados, los Cargos y puestos especiales en la actualidad no se procede como lo define el procedimiento, caso puntual el proceso en la regional de Bogotá, el Contenido abarca la selección (no especificado completo anteriormente), vinculación y calificación de personal, los procesos no están definidos completamente a lo que se realiza en la actualidad, puntualmente las entrevistas están especificadas para su realización de manera técnica al personal operativo pero la psicológica no se especifica quien la realiza ni en qué momento del proceso se realizan, la Inducción a la empresa y al puesto, contiene la evaluación de inducción SSOMA, la cual ya no tiene vigencia y que según el procedimiento no especifica quien la recibe, también el proceso de inducción del puesto no tiene claro las especificaciones donde los responsables del proceso es Gestión Humana en general, esta función en la actualidad

la competiría al subproceso de Bienestar y Capacitación, estos procedimientos por necesidad actual lo debe realizar todo el personal que ingresa a la compañía. La nota al final debe estar contemplada como un procedimiento dentro del proceso.

➤ El proceso contempla el formato Inducción al puesto FH-01-17 versión 1, vigencia desde Agosto 11 de 2006, el cual contempla el Manual de funciones, el cual debe partir de la caracterización de perfiles, por consiguiente hacen falta los ya mencionados, este proceso compete al jefe inmediato, sin embargo los manuales de los cargos operativos y administrativos al momento no existen en los cargos actuales ni reposan en el CAD.

Lo anterior afirma que esta área es la que surte el recurso humano al resto de la compañía, lo cual debe regirse en el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de la empresa y claro está las especificidades de determinado perfil que necesite la empresa.

Por consiguiente la dependencia de selección debe garantizar que el personal escogido sea el más idóneo para la vacante, satisfaciendo el perfil exigido por la empresa y minimizando costos económicos y de tiempo para la misma durante dicho proceso. De este modo, una ejecución adecuada en el proceso de selección, propicia un enriquecimiento para el crecimiento de la organización desde su parte estructural como funcional.

Para lograrlo es de suma importancia velar por dicho proceso, esto acata al reclutamiento y las fuentes de personal “es el proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico. Debe anunciar la disponibilidad del cargo en el mercado y atraer candidatos calificados para disputarlo. El mercado en que la

organización trata de buscar los candidatos puede ser interno, externo o una combinación de ambos.” (Chiavenato, 2009), la aplicación de pruebas psicométricas “constituyen una medida objetiva y estandarizada de una muestra del comportamiento referente a aptitudes de la persona. Las pruebas psicométricas se utilizan como medida de desempeño y en base en una muestra estadística de comparación, las cuales se aplican en condiciones estandarizadas. Los resultados de las pruebas de una persona se comparan con estándares de resultados en muestra representativas, para obtener resultados en percentiles.” (Chiavenato, 2009), aplicación de pruebas técnicas “son instrumentos para evaluar el nivel de conocimiento general y específico de los candidatos exigidos por el cargo o vacante. Trata de medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, las pruebas de capacidad constituyen muestra de trabajo utilizadas como pruebas para comprobar el desempeño de los candidatos. Estas pruebas tratan de medir el grado de capacidad o la habilidad para ciertas tareas como la pericia” (Chiavenato, 2009) la cual ya se encuentra establecida en la compañía e involucra la entrevista técnica,<sup>9</sup> evaluación de resultados, a partir de todo el proceso que realizó el candidato se procede con una asesoría por parte de las dependencias solicitantes con las psicólogas de selección esperando “traer los mejores talentos para la empresa y, sobretodo lograr que la empresa mejore cada día con la nueva adquisición de personal” (Chiavenato, 2009)

Al finalizar esta etapa del proceso realiza la corroboración de referencias personales y laborales, las que implica llamar a cada uno de las empresas relacionadas en la hoja de vida, las referencias personales se solicitan los números de contacto personas que no

---

<sup>9</sup> Corroboración de los conocimientos consignados en la prueba técnica (operativo o administrativo)

sea de ningún vínculo familiar, dependiendo del requerimiento se envía a realizar la prueba de V.S.A., de lo contrario se completa la carpeta al subproceso de contratación.

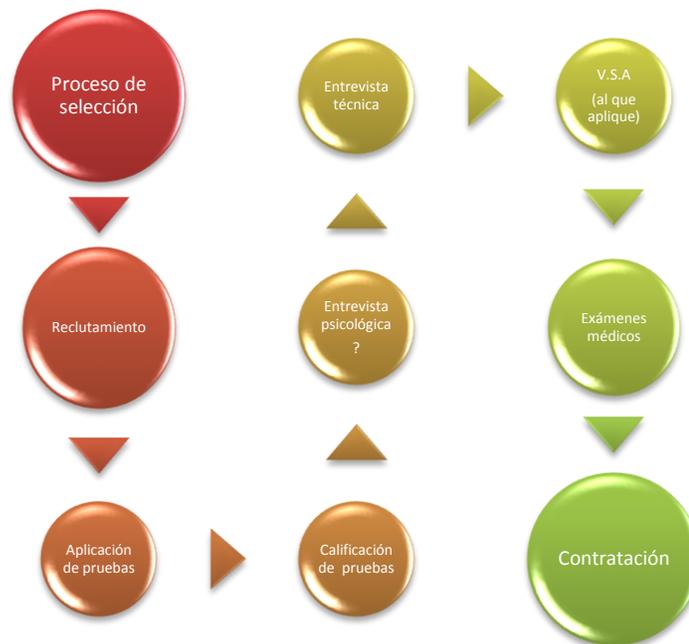


Figura 1, Proceso lineal de selección de Expertos Seguridad Ltda.

- ?, No se realiza, No es aplicada en el proceso para personal operativo (guardas de seguridad)

## 2. Juzgar

En este apartado se define cual de las problemáticas encontradas en la agencia de práctica se va a seleccionar como eje de transformación, su importancia de priorización de acuerdo a las necesidades de la agencia y el abordaje de los marcos legal, teórico y/o conceptual.

### 2.1.Diagnostico

En la agencia Expertos Seguridad Ltda. se identifica un alto grado de fugacidad del personal en la organización, en especial en el área de operaciones básicamente en el puesto guarda de seguridad, puesto que varían por los requerimientos solicitados por el cliente, el lugar a desempeñar la labor, los usuarios con que interactúan, los horarios de trabajo, las exigencias del director operativo y las del supervisor a cargo hasta las mismas habilidades, fortalezas, falencias y oportunidades que posee cada persona que se postula al cargo.

En vista que las condiciones para cada puesto son tan diversas, específicas y exigentes, se detecta la necesidad que la dependencia de selección fundamentalmente se encargue en encontrar el personal capacitado para dicha labor, En la agencia Expertos Seguridad Ltda., la necesidad se prioriza en la falta de la entrevista psicológica<sup>10</sup>, pues el contacto inicial que se establece entre el área de selección y los aspirantes se da por medio de la calificación de las pruebas psicotécnicas, lo cual proporciona parte de información de lo que ofrece el candidato, pero se desconocen otros aspectos

---

<sup>10</sup> No se realiza a los guardas de seguridad.

importantes que den cuenta de habilidades en relación al cargo y en relación a su referente conductual como motivación, expectativas, capacidad de adaptación al cargo y la empresa y habilidades sociales que favorezcan su estadía al interior de la misma, por lo cual se propone la entrevista como herramienta, puesto que en el subproceso no está establecido el procedimiento, la realización de la propuesta aumenta la probabilidad que el subproceso pueda asegurar más permanencia de parte de los contratados y a términos administrativos mejor calidad en materia humana y laboral, pretendiendo que los candidatos que lleguen a contratación puedan desarrollarse positivamente al interior de la empresa dándole valor a la misma y disminuyendo la rotación del personal vinculado.

## **2.2. Marco Referencial**

A partir de la necesidad identificada desde la psicología organizacional en la agencia Expertos Seguridad Ltda. es el fortalecimiento del proceso de selección, definido como “el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado” (Chiavenato, 2009, pág. 137), eligiendo como autor principal a Idalberto Chiavenato, autor administrativo que desde la óptica técnica en la gestión del talento humano, en la organización para el cargo crítico<sup>11</sup> se recurre a la “selección, es recolectar y emplear información de candidatos reclutados externamente para escoger el que recibirá la oferta de empleo” (Chiavenato, 2009, pág. 137)

---

<sup>11</sup> Cargo, guarda de seguridad.

Adicionalmente a estas definiciones Chiavenato agrega que “las personas difieren entre sí en la capacidad de aprender una tarea y en la manera de ejecutarla después del aprendizaje.” (Chiavenato, 2009, pág. 137) Realidad que no se evidencia completamente por medio de los resultados de las pruebas psicotécnicas, esperando que al momento de completado “el proceso de selección debe proporcionar no sólo un diagnóstico actual, sino un diagnóstico a futuro respecto a estas dos variables”. (Chiavenato, 2009, pág. 138) Lo cual se busca establecer en uno de los sectores más complejos del campo organizacional, que es la seguridad privada.

También se agrega que la selección es un proceso de comparación y que en esta medida se tienen en cuenta dos variables “los requisitos del cargo que deben llenarse (requisitos que el cargo exige de su ocupante) y por otro lado, el perfil de las características de los candidatos que se presentan para disputarlo. La primera variable es suministrada por la descripción y el análisis del cargo,” (Chiavenato, 2009, pág. 143) para lo cual en la agencia Expertos Seguridad Ltda., lo tiene establecido<sup>12</sup> a manera general, pero las indicaciones y los movimientos del perfil para cada uno de los clientes no está definido, “mientras que la segunda se obtiene mediante la aplicación de de las técnicas de selección.” (Chiavenato, 2009, pág. 143)

Dentro de las técnicas de selección, la agencia Expertos Seguridad Ltda. tiene establecido de manera lineal<sup>13</sup>, donde cada etapa es excluyente iniciando en el reclutamiento que “es el proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico. Debe anunciar la disponibilidad del cargo en el mercado y atraer candidatos calificados para disputarlo. El mercado en que la organización trata de buscar los candidatos puede ser interno, externo o

---

<sup>12</sup> DH-01-01 Manual de perfiles de cargos y funciones , guarda de seguridad , ver anexo 3

<sup>13</sup> Figura 1

una combinación de ambos.” (Chiavenato, 2009, pág. 117) Que para el cargo en específico es el de guarda de seguridad, se realiza de manera externa, utilizando medios como el internet, referencia de no familiares de los colaboradores, por academias de formación, por agencias especializadas en el reclutamiento de hojas de vida. Cabe mencionar que para otros cargos la empresa si realiza reclutamiento interno.

En la misma línea, se describe que se contiene una batería de pruebas la cual abarca, dos pruebas estandarizadas que son el 16 PF y la 360° por competencias, pertenecientes al campo de la pruebas psicométricas “constituyen una medida objetiva y estandarizada de una muestra del comportamiento referente a aptitudes de la persona. Las pruebas psicométricas se utilizan como medida de desempeño y en base en una muestra estadística de comparación, las cuales se aplican en condiciones estandarizadas. Los resultados de las pruebas de una persona se comparan con estándares de resultados en muestra representativas, para obtener resultados en percentiles.” (Chiavenato, 2009, pág. 155), por otro lado, se aplica una prueba que mide las competencias que hace alusión a Selección por competencias, para Chiavenato radica en “la recopilación de datos se concentra en la definición de las competencias individuales. Cuando más clara se la definición de la competencia, será un mejor instrumento de medición (parámetro) para comparar a los candidatos.” (Chiavenato, 2009, pág. 146)

Una competencia es un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico para la organización y valor social para la persona.” Adicionalmente agrega que “la competencia se construye, en el caso de cada individuo, a partir de sus características innatas y adquiridas. En la organización existen las competencias esenciales o las core

competencias son aquellas “competencias que toda organización debe construir y poseer para mantener su ventaja competitiva sobre la demás” (Chiavenato, 2009, pág. 146) que a su vez estructura las competencias funcionales estas son “las competencias que cada unidad organizacional o departamento debe construir y poseer para sustentar las competencias esenciales de la organización. Así, cada una de las distintas áreas de la organización (capital humano) debe construir la competencias propias de si especialización.” (Chiavenato, 2009, pág. 147) Paralelamente, trae las competencias administrativas siendo “las competencias que cada gerente o ejecutivo deben construir poseer para actuar como administrador.” (Chiavenato, 2009, pág. 147) y las competencias individuales son las “que cada persona debe construir y poseer para actuar en la organización o en sus entidades.” (Chiavenato, 2009, pág. 147)

Pero que en el caso de Expertos Seguridad Ltda. no aplica, puesto que cada se selecciona, sin discriminación de cargos, en base de las core competencias, sin embargo en el manual de cargos y perfiles está estipulado en porcentaje de las core competencias, mínimos para ser acceder al puesto.

Sumado se realiza una prueba escrita de conocimientos y capacidades, las cuales “son instrumentos para evaluar el nivel de conocimiento general y específico de los candidatos exigidos por el cargo o vacante. Trata de medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, las pruebas de capacidad constituyen muestra de trabajo utilizadas como pruebas para comprobar el desempeño de los candidatos. Estas pruebas tratan de medir el grado de capacidad o la habilidad para ciertas tareas como la pericia” (Chiavenato, 2009, pág. 154), que por medio de la entrevista técnica se le da verificación de la información consignada, la cual la realiza el jefe a cargo, ahora bien esta debería ser una

entrevista laboral, Chiavenato la define como “un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan, y una de las partes está interesada en conocer mejor a la otra” donde el “entrevistado parece una caja negra que debe abrirse y a la cual se le aplican determinados estímulos (entradas) para verificar sus reacciones (salidas) y, con base a éstas, establecer las posibles relaciones de causa y efecto o verificar su comportamiento frente a determinadas situaciones.” (Chiavenato, 2009, pág. 149) Pero en la agencia los Directores Operativos, la realizan para la verificación de la información consignada en la prueba, por consiguiente lo se busca es realizar una entrevista psicológica para dar comprobación de los resultados obtenidos de la batería de pruebas, y no sólo fundamentarse en una única entrevista, basada en la “entrevista estandarizada sólo en las preguntas, entrevista con preguntas previamente elaboradas pero que permiten respuestas abiertas, es decir, respuestas libres del candidato. El entrevistador se basa en un listado (lista de verificación) de temas que debe preguntar para seleccionar las respuestas o la información que da el candidato.” (Chiavenato, 2009, pág. 150)

No obstante, esta realidad es evidenciada en el caso del cargo guardas de seguridad, puesto que para los cargos administrativos se realiza las entrevistas por aparte, es decir, se hace la entrevista con el o los jefes a cargo y la entrevista psicológica<sup>14</sup>, las cuales no tienen un orden estipulado ya que depende de las disponibilidades de las agendas al fin y al cabo se realizan los procedimientos.

Y por último se realiza una prueba informal<sup>15</sup> establecida en la compañía para complementar las anteriores.

---

<sup>14</sup> Ver anexo 5

<sup>15</sup> Esta compete sólo al cargo de guarda de seguridad.

Por ende conlleva a la evaluación de resultado de la selección de personas “cada organización necesita determinar los procesos y procedimientos de selección más adecuados que proporcionan los mejores resultados” por consiguiente se espera “traer los mejores talentos para la empresa y, sobretodo lograr que la empresa mejore cada día con la nueva adquisición de personal” (Chiavenato, 2009, pág. 162),

Para lo cual se espera obtener una estabilidad Laboral que “consiste en el derecho que un trabajador tiene en conservar su trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas” (Alomía, 2012) y que la rotación de personal, “es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Las organizaciones sufren un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y sobrevivir. Esto significa que siempre pierden energía y recursos y que se deben alimentar de más energía y recursos para garantizar su equilibrio.” (Chiavenato, 2009, pág. 102) Se pueda manejar óptimamente o por lo menos bajar los índices de esta, puesto que “a cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como remplazo. Esto significa que el flujo de salida (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. La separación se presenta cuando una persona deja de ser miembro de una organización.” (Chiavenato, 2009, pág. 103)

Existen dos tipos de separación por “iniciativa del empleado (renuncia) y la separación por iniciativa de la organización (despido) para la primera la definición es: se presenta cuando empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación de trabajo con el empleador. La decisión de separarse depende de dos percepciones, la primera es el nivel de satisfacción del empleado con el trabajo. La segunda es el número

de alternativas atractivas que éste encuentra fuera de la organización, en el mercado del trabajo Para la segunda esta ocurre cuando la organización decide separar a los empleados sea para sustituirlos por otras más adecuados con base a sus necesidades”

(Chiavenato, 2009, pág. 108)

### **3. Hacer**

En este apartado se propone la estrategia de intervención y como lograrlo, lo que compete a la descripción de la estrategia, justificación, objetivos y actividades a desarrollar.

#### **3.1. Descripción de la estrategia de intervención**

El psicólogo como miembro de una organización, centra su labor en la parte humana y psicosocial de la empresa; trabaja siendo un aliado de la organización para lograr el bienestar y la realización personal de sus colaboradores, al mismo tiempo que contribuye para alcanzar las metas establecidas por la compañía.

En este caso la práctica profesional de la agencia Expertos Seguridad Ltda. se identifica una necesidad clara, que es la estabilidad de los guardas de vigilancia dentro de la compañía, por lo cual el interés primordial de la practicante es favorecer de algún modo a dicha dificultad a través de acciones que incidan positivamente en el proceso de selección que se realiza con los mismos. De este modo, se pretende fortalecer el proceso de selección de la agencia Expertos Seguridad Ltda. por medio de la creación de una entrevista semiestructurada garantizando una selección más efectiva en pro de beneficio de la empresa y los aspirantes, donde se pueda evidenciar más de los aspectos anteriormente mencionados<sup>16</sup> del postulante con el propósito de que ello permita identificar y tomar decisiones frente a una posible contratación del mismo, claro está complementando lo que se viene haciendo por parte de la empresa.

Anexo 4

---

<sup>16</sup> Situación planteada en la descripción de la problemática.

### **3.2. Justificación de le estrategia**

Ya que en la agencia Expertos Seguridad Ltda. No se aplica entrevista psicológica en el cargo crítico, se planea la realización de la misma para que pueda ayudar a confirmar que estén aptos para el cargo, bajar mortalidad de disertación y los gastos que genera el rote continuo de personal en la entidad. Expertos Seguridad Ltda. es una compañía que se dedica a la seguridad de sí misma y de terceros, abanderando valores y calidad en el servicio, que para conseguirlo es necesario crear estabilidad laboral, lo que depende de ambas partes, por parte de la organización, sus exigencias y el cumplimiento a los empleados, al momento se reconoce eficiencia en la labor, por parte de los contratados se reconoce que la mayoría encuentran esta rama simplemente como un “trabajo escampadero”<sup>17</sup>, formando un factor de influencia que eventualmente se pretende abordar en la entrevista psicológica, considerando reducir al mínimo los factores de riesgo y abandono del cargo.

### **3.3. Objetivos de la estrategia de intervención.**

Los cuales se establecen para el cargo crítico dentro de la compañía, teniendo en cuenta los factores influyentes del subproceso de selección.

#### **3.3.1 Objetivo General**

Proponer cambios en el proceso de selección de personal operativo (guardas de seguridad) que se realiza en la Agencia Expertos Seguridad Ltda. sede principal.

---

<sup>17</sup> Trabajo que se realiza mientras llega la oportunidad de un empleo que cumpla con las expectativas de la persona.

### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- Examinar el proceso de selección para el personal operativo de la compañía.
- Establecer una entrevista psicológica semiestructurada que pueda evidenciar el cumplimiento de los requerimientos para el puesto guarda de seguridad.
- Sistematizar el proceso de selección mediante un completo rastreo de aspirantes hasta el momento de contratación.

### **3.4. Actividades a desarrollar**

Partiendo de las tareas que tiene a cargo el aprendiz de selección, se pretende realizar el fortalecimiento en un mismo paso del proceso, es decir para satisfacer las necesidades identificadas y para no dilatarle, durante el tiempo de aplicación de pruebas se propone realizar las entrevistas por medio de la herramienta, categorizando e identificando desde el inicio los candidatos más facultativos.

Las entrevistas se harán de manera individual, siendo estas de carácter cognoscitivo, entretanto procurando encontrar actitudes, habilidades, falencias, oportunidades, metas, motivaciones en situaciones planteadas hipotéticamente y las relaciones socio-afectivas de los aspirantes, esto para tratar de conocer mejor al candidato.

La herramienta se estructura, con preguntas concisas y claras para que en un futuro se pueda continuar en el proceso, cumpliendo con eficacia su objetivo, brindando crecimiento profesional a quien puede aplicarla. Cabe resaltar que se hace con fines de

aplicabilidad para un psicólogo que pueda detectar y definir aspectos de la persona de manera profesional.

Para lo cual se establece las actividades para cada objetivo:

- Consultar el proceso de selección para el personal operativo de la compañía.

Comprende: la revisión de las carpetas de las hojas de vida que se encuentran en el CAD, aleatoriamente, para establecer el patrón de selección real dentro de a compañía.

Responsables: Estudiante practicante.

Tiempo, espacio y materiales: Carpetas de hojas de vida, revisión de las mismas, en momento asignado para preparación de auditorías.

- Establecer una entrevista psicológica semiestructurada que pueda evidenciar las habilidades y destrezas básicas para el puesto guarda de seguridad.

Propuesta realizada por la estudiante, Anexo 4

Tiempo, espacio y recursos: después de su aprobación, se aplica a cada aspirante al tiempo de la entrevista técnica con los directores operativos, en el espacio habilitado para esta tarea y el recurso es el formato propuesto.

- Sistematizar el proceso de selección mediante un completo rastreo de aspirantes hasta el momento de contratación.

Implica: Realizar un formato al cual puedan acceder cada una de las psicólogas del área, para tener claro porque no continua en proceso el aspirante o porque no llego a contratación, esto para cada una de las etapas.

Responsables: Coordinadora de selección, analista de selección y aprendiz del área.

Tiempo, espacio y materiales: Se debe realizar con cada hoja de vida que inicia proceso, es decir, a partir de la aplicación de las pruebas, las demás hojas de vida entran en los No procesos.

### 3.4.1. Cronograma de Actividades

Se relaciona de las esta manera, puesto que se debe tener en cuenta las agendas y el tiempo disponible de cada colaborador dentro de cada área, y la última actividad se realiza con o sin la entrevista psicológica.

| Cronograma de Actividades   |                    |   |   |           |   |   |
|---|--------------------|---|---|-----------|---|---|
| Actividad   | Tiempo por semanas |   |   |           |   |   |
|   | Octubre            |   |   | Noviembre |   |   |
| Analizar las entrevistas realizadas en el proceso de selección para el personal operativo de la empresa, identificando la problemática.   | ■                  | ■ | ■ |           |   |   |
| Realizar un formato al cual puedan acceder cada una de las psicólogas del área, para tener claro porque no continua en proceso el aspirante o porque no llego a contratación, esto para cada una de las etapas. |                    |   |   | ■         | ■ | ■ |
| Establecer y aplicar una entrevista psicológica semiestructurada  |                    |   |   | ■         | ■ | ■ |
| Sistematizar las hojas de vida a las cuales se les realiza o no proceso   |                    |   |   | ■         | ■ | ■ |

Tabla 1

#### 4. Devolución Creativa

En el presente apartado se describe la experiencia vivida respecto a la realización de la propuesta para la transformación de la problemática identificada en la agencia Expertos Seguridad Ltda., por lo que cuenta con los aciertos, las oportunidades de mejora, la evaluación global de cumplimiento de objetivo general de la práctica profesional, la reflexión teórica, recomendaciones a la agencia y a futuros psicólogos practicantes y las conclusiones de la practica.

##### 4.1. Evaluación del cumplimiento de los objetivos

| Objetivo general   | Objetivos específicos  | Actividades  | Aciertos de cada actividad  | Oportunidades de mejora por actividad   | Logro de los objetivos específicos  | Logro del objetivo general   |
|--|--|--|---|---|---|--|
| Proponer cambios en el proceso de selección de personal operativo (guardas de seguridad) que se realiza en la Agencia Expertos Seguridad Ltda. sede principal. | Consultar el proceso de selección para el personal operativo de la compañía.   | Revisar carpetas de hojas de vida del personal contratado o activo de la empresa | Se identifiqué los diferentes formatos utilizados dentro de la empresa para gestionar la necesidad de conocer a los candidatos. | La actividad se realizó por la necesidad de revisar las carpetas para auditoría, debería haberse realizado específicamente para identificar las necesidades requeridas para la propuesta. | Se identifica la problemática, puesto que se evidencia que no se realiza el procedimiento dentro del proceso  | Se completa, puesto lo que pretende la estudiante es proponer el cambio para el proceso de selección adicional, para este desarrollo se fue necesario implementar los conocimientos adquiridos |
|  | Establecer una entrevista psicológica semiestructurada que pueda evidenciar las habilidades y destrezas básicas para el puesto de guarda de seguridad. | Propuesta realizada por la estudiante  | La revisión de la propuesta aun no se realiza   | No hay sugerencias  | Se cuestiona la eficacia y la necesidad de conocer al candidato en su proceso de incorporación, se identifican los factores por los cuales indagar. |  |

|  |   |   |                             |                          |   |  |
|--|---|---|-----------------------------|--------------------------|---|--|
|  | Sistematizar el proceso de selección mediante un completo rastreo de aspirantes hasta el momento de contratación. | Realizar un formato al cual puedan acceder cada una de las psicólogas del área, para tener claro porque no continúa en proceso el aspirante o porque no llegó a contratación, esto para cada una de las etapas. | El formato no se implementa | No existe rastreo alguno | La necesidad de un rastreo completo a los procesos, selección debe saber que personal contrata y ha contratado. | os en el estudio de la psicología y que para la culminación del trabajo se fue necesario la investigación sobre el tema. |
|--|---|---|-----------------------------|--------------------------|---|--|

#### 4.1.1. Aciertos

Los aciertos se relacionan a partir de la identificación de las necesidades dentro de una organización, las actividades propuestas para satisfacer las necesidades que independiente de los casos es necesario formación integral por parte del estudiante, este tipo de necesidades y con las capacidades dadas desde la formación la estudiante pudo proponer las actividades y priorizar las situaciones de los elementos encontrados, por lo cual se debe siempre empaparse de la realidad, para poder proponer una gestión que dé respuesta a lo necesitado.

#### **4.1.2. Oportunidades de mejora (lecciones aprendidas)**

Dentro de la práctica profesional en una empresa, en el campo de la psicología organizacional, se afirma que es una de las enseñanzas más valiosas para cualquier estudiante pues esto que se trae de cara a una realidad, la cual desde la teoría no se identifica, siendo necesario para ello el desarrollo de todas las capacidades, cualidades y competencias que se van adelantando a lo largo del estudio profesional.

Es necesario dimensionar que en este tipo de contextos se trabaja con lo que se tiene a la mano, es decir, se trata de un trabajo en equipo, el cual para pretender alcanzar una meta todas las voces deben ser escuchadas, no en todos los escenarios se encuentra un líder, y no siempre se puede pretender serlo.

#### **4.1.3. Evaluación global de cumplimiento del objetivo general de la práctica profesional. .**

La evaluación del objetivo de la práctica profesional se cumplió, no solo por lo propuesto dentro de la intervención, sino más bien, porque la universidad pretende otorgar al medio personas capacitadas y consientes sociales, que sean gestoras del cambio social, lo cual se entiende y asimila desde la práctica, los estudiantes se pretenden en una teoría que es necesaria pero que al mismo tiempo tiene la necesidad de reclamar contexto para su desarrollo, para lo cual el estudiante debe cuestionarse como estudiante profesional en cada uno de los contextos en los cuales es participe, siempre articulado la integralidad que lo conforma.

#### 4.1.4. Reflexión teórica

En la reflexión teórica se espera la consignación de un aprendizaje a partir de la labor que contenga una inquietud.

La psicología como campo de acción merece toda la atención posible puesto que trabaja con seres humanos y es de suma importancia que los profesionales que ejerzan en ella estén dispuestos a realizar una serie de cambios en su manera de pensar, actuar y vivir.

En la Corporación Universitaria se abandera “La "pedagogía praxeológica" quiere ser un marco conceptual integrador que se adhiere a valores humanistas fundamentales pero que invita, tanto a los profesores como a los estudiantes, a un proceso reflexivo y crítico sobre su propia práctica en el marco de una real flexibilidad curricular. Será el esfuerzo sostenido de estudiantes y maestros y el diálogo permanente de toda la comunidad universitaria, los que permitirán, a cada uno, una apropiación de sus responsabilidades personales y sociales y, a UNIMINUTO, evolucionar hacia una pedagogía verdaderamente praxeológica.” (Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2012)

En la medida que el modelo educativo universitario se ejecuta, para el estudio del programa de psicología, la inquietud resultante es que los profesionales de la psicología deben en todo momento, en especial en el proceso de formación profesional, (pregrado) asistir al proceso psicoterapéutico, puesto que las situaciones presentadas durante el periodo de practica existen situaciones del orden personal que se llevan a la compañía y viceversa. “Por ejemplo, plantea Zegers (2001), en su exposición sobre el

modelo pulsional estructural de psicoterapia breve de orientación psicodinámica, una concepción fenomenológica de la psicopatología por el énfasis puesto en los hechos reales causantes de los problemas psíquicos” (Gómez Vargas, 2010)

Ya que en la psicología organizacional, se trabaja “los asuntos referidos a la gestión humana, clima organizacional, los empleados y el personal administrativo se constituyen en el objeto de intervención específicos a este campo.” (Gómez Vargas, 2010)

Se refiere a la psicoterapia, ya que “el énfasis está puesto en las problemáticas relacionales-intersubjetivas, en las áreas laborales, familiares o sociales- la existencia de una relación de ayuda en la que una persona (cliente o paciente) demanda a un profesional solución o cura para resolver sus dificultades, las cuales lo comprometen como ser sufriente y convocan su plena interioridad y realidad psíquica.” (Gómez Vargas, 2010)

“Los profesionales de psicología a lo largo de su carrera universitaria deben desarrollar ciertas habilidades para el buen ejercicio de la práctica profesional” (Marín de la Garza, 2012); por lo cual determinar la relevancia que tiene un proceso terapéutico propio mientras se está en condición de estudiante, “podría contribuir a que este ejercicio clínico lo provea de las habilidades necesarias o al menos le dé una mejor guía con respecto a su actuación profesional.” (Marín de la Garza, 2012) que adicional a eso “resulta beneficioso no sólo para la persona en cuestión sino para poder entender situaciones o conflictos que pudieran ocurrir en el algún momento alrededor de su vida, e incluso, hacia sus seres queridos ya que cuenta con herramientas de su propio análisis. Y ahora ya con una mejor perspectiva, conocimiento y superación.” (Marín de la Garza, 2012)

Por lo anterior se identifica que el asistir a proceso propio de psicoterapia contribuye al estudiante mediar la realidad laborar con la idealización de la misma, puesto el proceso de formación tiene como objetivo educar profesionales que “tendrá una formación éticamente sólida y teóricamente solvente, comprometido con la transformación del sujeto contemporáneo, preparado para responder a sus demandas de ayuda e interesado en investigar las nuevas relaciones sociales y organizacionales, para que su ejercicio profesional aporte a la realización de los proyectos de vida y la recuperación de la dignidad de los sectores sociales menos favorecidos.” (Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2012)

El buen entrenamiento en la carrera de psicología no solo es necesario y vital para los profesionales, sino que en general para toda la población que de alguna u otra manera se verá afectada por estos profesionales.

#### **4.1.5. Recomendaciones a la agencia y a futuros psicólogos practicantes**

Para la ejecución de las recomendaciones es necesario mencionar los aspectos que favorecen la posible realización, tal como es el apoyo del equipo de trabajo, el cual se considera ha sido importante para el aprendizaje del practicante, sumado que el personal de la agencia con los que más se involucra durante el proceso de practica incluyendo a la cooperadora, se muestran interesados permanentemente en la restructuración o mejoramiento de diferentes procesos organizacionales, para lo cual la experiencia de practica siempre ha estado presta en dicho proceso formativo desde lo personal y profesional.

Sin embargo se sugiere:

- \* El proceso de selección dentro de su ejecución no está estructurado, puesto que por el volumen de trabajo se realiza en la marcha y no con una metodología clara.
- \*Las actividades para el desarrollo cotidiano del proceso de selección, tales como las llamadas al personal en sus diferentes etapas del proceso, son claras para su ejecución, pero al realizarse sobre la marcha no tienen la cualidad de planeación.
- \* Para la ejecución de un proyecto se debe tener en cuenta que los estudiantes deben modificar y acomodar su agenda dentro de las actividades de labor cotidiana dentro de la organización, por ende el tiempo para cumplir a cabalidad los objetivos de un proyecto es prolongado, esto por motivo del cumplimiento de las funciones operativas que se tienen delegadas al estudiante.
- \*Se recomienda que durante el tiempo que el estudiante se encuentre dentro de la oficina, otorgarle un tiempo determinado para ir realizando las anotaciones encontradas pertinentes, por dos razones: el trabajo operativo es arduo y la jornada

extensa, lo cual a la hora de terminación se espera es descansar, suspender momentáneamente la labor intelectual, añadiendo que este trata de un trabajo que se pretende ejecutar dentro de la compañía y que queda como producto de una nueva perspectiva dentro de la dinámica laboral, la otra razón comprende el favorecer a la no sobrecarga de trabajo.

\*Se considera que para la ejecución a cualquier proyecto más las tareas que se realizan, los estudiantes deben permanecer como mínimo dos semestres dentro de la organización contando que deben iniciar con un proyecto y darle continuidad al mismo, para poder obtener resultados.

#### **4.1.6. Conclusiones de la práctica**

Se concluye un aprendizaje integral de la estudiante, se puede mencionar tres grandes aportes dentro de las dimensiones humanas de la estudiantes, como lo es el crecer en el campo laboral, es decir, la experiencia ha enseñado la relación compleja que existe entre la teoría y la realidad del ejercicio como psicólogos especialmente en el campo organizacional, que efectivamente es un campo muy exigente, pero del cual en la práctica del día a día se ha podido adquirir nuevos conocimientos y aprendizajes que van puliendo la formación académica y profesional del estudiantes como una antesala a la posibilidad de laboral en dicho contexto.

Todo ello, va de la mano con el crecimiento personal en el que se van redimensionando actitudes desde el hacer, poder y sobre todo desde el ser. De este modo, se

ha fortalecido aspectos como la comprensión, la paciencia, la tranquilidad que son valores que se involucran en la dinámica habitual de esta organización y su relación con los mismos miembros de la agencia, los clientes y candidatos.

Es muy importante para la estudiante y las venideras generaciones que pretenden estudiar una profesión desde la cátedra universitaria, la experiencia, esta refuerza conocimientos teóricos, técnicos y tácticos en todo el ser como tal.

Todo esto con miras para un nuevo profesional del medio, resaltando siempre la importancia de la práctica profesional y de la necesidad continua de que los docentes acompañen los procesos, puesto que lo idealmente necesario es que el estudiante se apodere de su proceso de formación pero este camino es precisamente para el desarrollo y aplicabilidad de lo aprendido en el transcurso del estudio de la carrera profesional, es decir lograr un crecimiento de herramientas y habilidades, todo en respuesta para sortear cualquier situación que se presente en un futuro o por lo menos investigar cómo solucionarla, en el buen ejercicio de la psicología.

## Referencias Bibliográficas

Alomía, E. R. (Julio de 2012). *pdf*. Recuperado el 14 de Mayo de 2014, de -

[http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/68132/1/estabilidad\\_laboral\\_contrato.pdf](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/68132/1/estabilidad_laboral_contrato.pdf)

Bruneau, J.-P. (1991). *Psiconálisis y empresa*. Paris: Ediciones Granica.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). México D.F., México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Corporación Universitaria Minuto de Dios. (2012). *Uniminuto*. Obtenido de

<http://www.uniminuto.edu/modelo-educativo1>

Educatina. (4 de 11 de 2013). *You tube*. Obtenido de Educatina:

<https://www.youtube.com/watch?v=xk2aH00kbzc>

Educatina. (4 de 11 de 2013). *You Tube*. Obtenido de Educatina:

<https://www.youtube.com/watch?v=RNJc6clhxXY>

Educatina. (4 de 11 de 2013). *You Tube*. Obtenido de Educatina:

<https://www.youtube.com/watch?v=glctlyUGdKk>

Educatina. (4 de 11 de 2013). *You Tube*. Obtenido de Educatina:

<https://www.youtube.com/watch?v=eS8roYi5HO4>

Educatina. (4 de 11 de 2013). *Yuo Tube*. Obtenido de Educatina:

[https://www.youtube.com/watch?v=tX9W\\_CG2aI4](https://www.youtube.com/watch?v=tX9W_CG2aI4)

Enciso Forero, L., & Perilla Toro, L. E. (2004). *Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional*. Bogotá: Acta Colombiana de Psicología.

Expertos Seguridad Ltda . (2000). Manual Operativo. Medellin, Antioquia, Colombia.

Expertos Seguridad Ltda. (17 de Agosto de 2010). Manual de Cargos y Funciones. Medellín, Colombia, Antioquia.

Expertos Seguridad Ltda. (s.f.). Medellin, Antioquia , Colombia .

Expertos Seguridad Ltda. (22 de Septiembre de 2010). Entrevista Psicológica . Medellín, Antioquia, Colombia.

Furnham, A. (2008). *Psicología Organizacional*. Mexico, D.F: Alfaomega.

Gómez Vargas, M. (Enero-Julio de 2010). *Concepto de psicoterapia en psicología clínica*. Obtenido de file:///D:/Downloads/10290-30796-1-PB.pdf

Marín de la Garza, Y. (2012). *Clinica Psicologica Hospital Angeles Tijuana*. Obtenido de <http://www.paginasprodigy.com/ymg/cualeslapsicoterapiaideal.html>

Otero, J. M. (2007). *Psicología Online*. Recuperado el 17 de Octubre de 2014, de [http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/entrevista\\_exploracion.shtml](http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/entrevista_exploracion.shtml)

Real Academia de la Lengua Española 22. (2002). *Real Academia de la Lengua Española*. Obtenido de Diccionario: [www.rae.com](http://www.rae.com)

Real Academia Española. (2001). *Real Academia Española*. Recuperado el Abril-Mayo de 2014, de <http://www.rae.es/>

## Anexo 1

|   |                                   |       |
|---|-----------------------------------|-------|
| <br><b>EXPERTOS</b><br>SEGURIDAD | <b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b> |       |
|   | Versión No.: 7                    | PH-01 |

Vigencia: Enero 18 de 2008

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades para efectuar la selección del personal, la capacitación y evaluación del desempeño laboral, velando a su vez por la satisfacción de nuestro personal.

**2. ALCANCE**

Aplica para el proceso de selección, mantenimiento de las competencias y evaluación de la satisfacción del cliente interno, en la sede principal, en las regionales **y puestos lejanos**.

**3. DEFINICIONES****3.1 PERSONAL CALIFICADO**

Es el personal que cumple con las competencias específicas para el cargo, según el perfil requerido.

**3.2 CAPACITACIÓN**

Proceso de formación orientado al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal para el logro de un desempeño eficiente.

**3.3 ENTRENAMIENTO**

Formación que integra transmisión de conocimiento y práctica, con el fin de adecuar al empleado en su puesto de trabajo a partir del desarrollo de habilidades y destrezas.

**3.4 CARGO ESPECIAL**

Posiciones o cargo críticos que afectan directamente la seguridad (manipulación, recepción, almacenamiento y entrega de la carga, acceso a documentación e información confidencial, manejo de sistemas de información y gestión auxiliar de aduana).

**3.5 PRUEBA V.S.A (ANÁLISIS STRESS DE LA VOS)**

El V.S.A es un sistema de verificación de la verdad llevado a cabo a través de un proceso investigativo basado en un grupo de protocolos de exámenes, un instrumento de examen viable y un examinador entrenado. La verdad, como tal, en la mente de una persona depende de sus creencias y recuerdos.

El instrumento de V.S.A mide los cambios fisiológicos o temblor natural que ocurre dentro del cuerpo humano, el cual altera su frecuencia bajo el influjo del elemento tensión, permitiendo dentro de la entrevista grabar, registrar e imprimir los cambios relacionados a la tensión para luego ser llevado al análisis.

  
Aprobado



## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

### 4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1 Los registros del sistema de gestión generados se deben diligenciar en forma clara y a tinta.
- 4.2 El responsable **del proceso de selección** en cada una de las sedes **y puestos lejanos**, **inicia con el reclutamiento del personal, buscando** los candidatos para ocupar el cargo por medio de:
- Banco de datos de hojas de vida del personal elegible que ha trabajado o trabaja en la empresa.
  - Banco de hojas de vida del personal recomendado por terceros.
  - Banco de hojas de vida solicitadas a instituciones educativas.
  - Banco de hojas de vida existentes en la empresa o bolsas de empleo.
  - Academia de seguridad.
  - Otras entidades.
- 4.3 Cuando una persona ha permanecido desvinculada a la empresa, debe solicitar por escrito a Gestión Humana o a las Gerencias Regionales el reintegro, **en éste último caso el Gerente de la Regional envía la solicitud a la sede principal donde Gestión Humana** se encarga de analizar el proceso de selección que se realizó, se actualiza la información de ubicación socio familiar, se verifica que se encuentren los registros correspondientes de pruebas psicotécnicas y que la evaluación de desempeño en la compañía haya sido satisfactoria y así dar por aprobado el reintegro a la empresa.
- 4.4 El profesional que define la empresa para realizar las visitas domiciliarias, entrevistas psicológicas y demás procesos de selección, es evaluado según el procedimiento PL-02 "Evaluación y Selección de Proveedores".

### 4.5 PRUEBAS

| PRUEBA                   | ALCANCE   |
|--------------------------|---|
| 16 PF Forma A - B        | Evalúa los rasgos de personalidad. Debe ser aplicado a los aspirantes que sean bachilleres.             |
| 16 PF Forma C - D        | Evalúa los rasgos de personalidad. Debe ser aplicado a los aspirantes que no sean bachilleres.          |
| CMT                      | Es un cuestionario que evalúa la motivación hacia el trabajo. Puede ser aplicada a cualquier aspirante. |
| WARTEGG                  | <b>Evalúa los rasgos de personalidad. Debe ser aplicado a los aspirantes de Bogotá</b>                  |
| Test de la figura humana | Evalúa los rasgos de personalidad. Debe ser aplicado a los aspirantes                                   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <br><b>EXPERTOS</b><br><small>SEGURIDAD</small> | <b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b>  | 2 |
| <b>Prueba Informal:<br/>prueba cognitiva<br/>sede principal y<br/>regional Cali.</b>   | Evalúa la ubicación espacial y temporal, la memoria auditiva semántica, la memoria auditiva numérica, la memoria visual, forma de la letra, organización del texto, lenguaje, ortografía y gramática. Debe ser aplicada a los aspirantes al cargo de guardas de seguridad y de escoltas.<br>En las regionales pruebas que evalúen habilidades cognitivas (memoria, percepción, desarrollo del lenguaje). |   |
| <b>Prueba de V.S.A</b>   | El instrumento V.S.A mide los cambios fisiológicos o temblor natural que ocurre dentro del cuerpo humano, el cual altera su frecuencia bajo el influjo del elemento tensión, permitiendo dentro de la entrevista grabar, registrar e imprimir los cambios relacionados a la tensión para luego ser llevado al análisis.  |   |

#### 4.6 CARGOS Y PUESTOS ESPECIALES

- Escoltas: pilotos, parrilleros, conductores, patrulla de apoyo.
- Guardas de Seguridad: Todos aquellos que presten sus servicios en empresas **cuya actividad es poco convencional o está directamente relacionada con el transporte o comercio internacional, siendo estos puestos críticos**  
 Los puestos considerados como especiales para la empresa se encuentran en el documento DH-01-04 "Puestos y cargos especiales".
- Auxiliares de Monitoreo.
- Técnicos.
- Administrativos:  
 Todos los empleados que directa o indirectamente tengan acceso a información confidencial tanto de la empresa como de nuestros usuarios. Los cargos considerados como especiales para la empresa se encuentran en el documento DH-01-04 "Puestos y cargos especiales".

**4.7. Las sedes de Medellín y Cali diligenciarán los formatos diseñados por el proceso de gestión para los procesos que le apliquen, mientras que la regional Bogotá para el proceso de selección que sea efectuado por el proveedor Prosperar podrá utilizar los formatos y pruebas propios del grupo corporativo.**

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <br><b>EXPERTOS</b><br>SEGURIDAD | <b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b> |
|---|-----------------------------------|

## 5. CONTENIDO

### 5.1 SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PERSONAL

| ACTIVIDAD                         | RESPONSABLE  | PROCEDIMIENTO  |
|-----------------------------------|--|--|
| 1.<br>Solicitud del personal      | Jefe inmediato   | <p>Cuando surge la necesidad de personal en alguna área de la empresa, <b>el jefe inmediato lo</b> solicita al área de Gestión Humana o Gerencia Regional, de acuerdo al documento DH-01-01 "Perfil de Cargos" <i>diligenciando</i> el formato FH-01-01 "Requisición de Personal".</p> <p><i>Cuando el personal requerido es para un puesto lejano, el supervisor de la zona lo informa al Director Operativo y éste a su vez lo solicita a Gestión Humana según el procedimiento.</i></p>   |
| 2.<br>Pruebas Psicotécnicas       | Director de Gestión Humana,<br><i>Gerente Regional</i><br>Coordinador de Selección y capacitación<br><i>Supervisor puestos lejanos</i> | <p>Se citan a cada uno de los aspirantes a <i>las instalaciones de la sede principal si es para un puesto de Medellín o sus alrededores. Si el personal va para puestos de las Regionales el Gerente Regional envía al aspirante a la firma contratada para realizar dichas pruebas, si son puestos lejanos que correspondan a la sede principal, el supervisor de la zona recoge la prueba y la envía al Coordinador de Selección y Capacitación en la sede principal. Antes de realizar las pruebas psicotécnicas, el encargado de realizarlas, entrega el formato FH-01-24 "Autorización Proceso de Selección" al aspirante, con el fin de que lo lean, lo firmen y coloquen la huella.</i></p> <p>Se realizan las pruebas Psicotécnicas de acuerdo al cargo y al grado de escolaridad del aspirante, teniendo en cuenta el numeral 4.5 de condiciones generales.</p> |
| 3.<br>Verificación de referencias | Director de Gestión Humana<br>Coordinador de Selección y capacitación<br>Gerente Regional<br><i>Supervisor puestos lejanos</i>         | <p>En lo posible, se confirman las referencias laborales y personales haciendo uso del formato FH-01-04 Verificación de Referencias Laborales.</p> <p>. En el caso de las referencias personales, se confirman si el que recomienda es el usuario o un empleado de la empresa haciendo uso del formato FH-01-03 Verificación de Referencias personales.</p> <p>Cuando se va a reingresar un empleado a la empresa, se verifica su desempeño laboral con el jefe inmediato o se</p>   |

|  |   | GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO   |  |
|---|---|--|--|
| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   | PROCEDIMIENTO  |  |
|   |   | revisa la hoja de vida.  |  |
| 4.<br>Entrevistas   | Directores Operativos<br>Director de Gestión Humana<br>Coordinador de Selección y capacitación<br>Gerente regional<br>Jefe Inmediato<br><b>Supervisor puestos lejanos</b> | <p>El Director de Gestión Humana, el Coordinador de Selección y capacitación o el psicólogo contratista (<i>en puestos lejanos no se efectúa dicha entrevista</i>) diligencian el formato FH-01-05 "Entrevista Psicológica" para todo el personal que va a ingresar a la empresa.</p> <p>Los Directores Operativos <i>en la Sede Principal y Regionales y los supervisores de la zona de puestos lejanos</i>, diligencian el formato FH-01-06 (A) ó FH-01-07 (B) "Entrevista Técnica – Guardas de Seguridad", para los aspirantes al cargo de Guardas de Seguridad, el formato FH-01-08 "Entrevista Técnica – Escoltas" para los aspirantes al cargo de Escoltas, el formato FH-01-09 "Entrevista Técnica – Supervisores" para los aspirantes al cargo de Supervisores, el formato FH-01-10 "Entrevista Técnica – Investigaciones" para el cargo de auxiliar de investigaciones.</p> <p>Para aspirantes a cargos administrativos, el jefe inmediato diligencia el formato FH-01-11 "Entrevista Técnica – Administración".</p> <p>En ambas entrevistas se determina si el candidato cumple con los requisitos establecidos y se califica en dichos formatos las respuestas de la entrevista así: Aprueba, No aprueba o Aprueba para otro cargo.</p> |  |
| 5.<br>Visita domiciliaria   | Profesional encargado de visita<br>Director de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección y capacitación y Secretaria Regional<br><b>Supervisor puestos lejanos</b>      | <p>El Director de Gestión Humana, el Coordinador de Selección y capacitación, la secretaria Regional o el <b>Supervisor de puestos lejanos</b> diligencia el formato FH-01-12 "Solicitud de Visitas Domiciliarias", con el fin de llevar un control de las visitas que se realizan.</p> <p>El profesional definido por la empresa realiza una visita domiciliaria al personal por contratar, haciendo una observación directa al lugar donde reside el candidato, con el fin de conocer la calidad de vida, el entorno y el núcleo familiar, diligencia el formato FH-01-13 "Visita Domiciliaria", donde especifica si el candidato aprueba o no aprueba.</p> <p>Algunas visitas domiciliarias las realiza el área Operativa de Investigaciones esto depende del candidato y del lugar</p>   |  |

|  |  | <b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b>   |  |
|---|--|---|--|
| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | PROCEDIMIENTO   |  |
|   |  | <p>de residencia del mismo, diligencia el formato FH-01-13. Para solicitar dicho servicio diligencia el formato FP-01-11 "Orden de Trabajo Investigaciones", según el procedimiento PP-01 "Planeación del Servicio".</p> <p>Para los cargos críticos definidos en condiciones generales numeral 4.6, la visita domiciliaria se actualiza cada dos años.</p> <p>El Director de Gestión Humana analiza la visita y si aprueba la misma continua con el proceso, si no se archiva.</p>   |  |
| 6.<br>Solicitar prueba VSA o investigación  | Director Gestión Humana,<br>Gerente Regional<br>Director Operativo Investigaciones | <p>Si el cargo al que aspira el candidato es crítico (Ver condiciones generales numeral 4.6) o se tiene alguna sospecha, el Director de Gestión Humana, el Coordinador de Selección o el Gerente Regional solicitan al Director Operativo de Investigaciones la prueba V.S.A, y se procede a programar la realización de la prueba.</p>   |  |
| 7.<br>Realizar pruebas de V.S.A   | Director Operativo de Investigaciones o Analista.                                  | <p>Se le explica a la persona el por qué de la prueba y cual es el procedimiento a seguir con la misma. Además, se le lee el cuestionario que se le va a realizar.</p> <p>Si el evaluado no tiene más preguntas, lee el formato FS-01-07 "Autorización" y lo firma en señal de aprobación (Ver procedimiento PS-01 "Control del proceso servicio de vigilancia, escoltas e investigaciones").</p> <p>Nota: La prueba de V.S.A se realiza a los cargos críticos (Ver condiciones generales numeral 4.6) sólo al ingresar y/o cuando se tiene alguna sospecha o haya una novedad.</p> |  |
| 8.<br>Analizar pruebas de V.S.A   | Director Operativo de Investigaciones o Analista                                   | <p>Si los resultados del evaluado aspirante a ingresar a la compañía, muestran Decepción indicada, sale del proceso de selección.</p>   |  |
| 9.<br>Selección   | Director de Gestión Humana,  | El Director de Gestión Humana, Gerente Regional, Coordinador de Selección y capacitación  | o <b>Supervisor de puestos lejanos</b> con la ayuda del jefe inmediato |

|  |  | <b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b>  |  |
|---|--|--|--|
| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | PROCEDIMIENTO  |  |
|   | Gerente Regional<br>Coordinador de Selección y capacitación<br>Jefe Inmediato <b>Auxiliar</b> de Personal<br><b>Supervisor puestos lejanos</b>         | <p>seleccionan el candidato que se ajuste mejor al perfil diseñado para el cargo, de acuerdo a los resultados de las entrevistas, la visita domiciliaria, las pruebas psicotécnicas, las referencias y si es el caso la prueba de V.S.A.</p> <p>El Director de Gestión Humana diligencia el formato FH-01-14 "Paso de Historial laboral", siempre que un candidato pasa el proceso de selección se lo entrega con la hoja de vida al Coordinador de Personal.</p>  |  |
| 10.<br>Validación al cargo  | Director de Gestión Humana y Gerente Regional<br><b>Supervisor puestos lejanos</b>   | <p>El Coordinador de Gestión Humana o Gerente Regional realiza la validación al cargo a aquellos empleados que no cumplen con el perfil designado para dicho cargo, pero que por algún requisito son necesarios, o es una exigencia del usuario o de la administración de la empresa, diligencia el formato FH-01-15 "Validación al Cargo – Personal Activo".</p>  |  |
| 11.<br>Registro de Personal   | Director de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección y capacitación,<br>Gerente Regional y Secretaria Regional<br><b>Supervisor puestos lejanos</b> | <p>El Director de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección y capacitación, el Gerente Regional y el <b>supervisor para puestos lejanos</b>, desde la recepción de la hoja de vida, rechaza aquellas que no cumplen con los requisitos establecidos por la empresa y deja el registro en el computador "Rechazos", además, lleva un registro de los nombres de los aspirantes que no pasaron el proceso de selección "No Proceso". <i>Los supervisores de los puestos lejanos podrán llevar éste registro manual.</i></p> <p>En las regionales, dichos registros los llevan las secretarías.</p>           |  |
| 12.<br>Inducción a la empresa y al puesto   | Director de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección y capacitación,<br>Director Operativo ó Jefe Inmediato<br><b>Supervisor puestos lejanos</b>    | <p>El Director de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección y capacitación son los encargados de dar la inducción a la empresa. En las Regionales dicha inducción la hace el Director Operativo o Jefe inmediato, <b>en los puestos lejanos el Supervisor de la zona</b>. Al terminar la inducción el empleado diligencia el formato FH-01-16 "Inducción la Empresa".</p> <p><i>Además el empleado recibe la "Inducción en Salud Ocupacional y Medio Ambiente" DH-01-05 y presenta la "Evaluación de inducción SSOMA" FH-01-30.</i></p> <p>El jefe inmediato se encarga de dar la inducción al puesto,</p> |  |

|  |  | GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO  |  |
|---|--|---|--|
| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | PROCEDIMIENTO   |  |
|   |  | diligencia el formato FH-01-17 "Inducción al Puesto".   |  |
| 13.<br>Vinculación  | <b>Auxiliar</b> de Personal  | El <b>Auxiliar</b> de Personal realiza la vinculación del personal de acuerdo al procedimiento PH-02 "Vinculación el Personal". En las regionales este proceso de vinculación lo realiza la Secretaria. La afiliación a la ARP siempre la efectúa la <b>Auxiliar</b> de Personal. |  |
| 14.<br>Solicitud cambio de cargo  | Jefe Inmediato y Director de Gestión Humana<br><b>Gerente Regional</b> | El jefe inmediato solicita el cambio de cargo del personal operativo o administrativo, diligenciando el formato FH-01-18 "Solicitud Cambio de Cargo", el cual lo firma en señal de aprobación el Director de Gestión Humana y el jefe inmediato.                                  |  |

**Nota:** *Luego de pasar todo el proceso de selección y vinculación del personal de las Regionales y puestos lejanos, la Secretaria Regional y el Supervisor de la zona respectivamente, deberán enviar los originales de toda la documentación original generada en dicho proceso a la Auxiliar de Personal en la sede principal con la Lista de Chequeo de las Hojas de Vida y dejan para sí una copia.*

## Anexo 2

|  |                                     |                                       |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
|  <p><b>EXPERTOS</b><br/>SEGURIDAD</p>   | <b>PERFIL DE CARGOS Y FUNCIONES</b> |                                       |
| <b>Versión No.: 4</b>  | <b>DH-01-01</b>                     | <b>Vigencia: 17 de Agosto de 2010</b> |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO</b>  |                                     |                                       |
| <p><b>DENOMINACIÓN:</b> Analista de Selección<br/> <b>NIVEL:</b> Operacionales<br/> <b>NÚMERO DE PLAZAS:</b> 1<br/> <b>PROCESOS</b> Gestión Humana<br/> <b>DEPENDENCIA:</b> Gerente de Gestión Humana<br/> <b>PERSONAS A CARGO:</b> Internos : 1(Practicante de Psicología)<br/> <br/> Externos : Psicólogos sedes alternas (otras ciudades)<br/> <br/> Encargados visita domiciliaria</p> |                                     |                                       |
| <b>2. DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO</b>   |                                     |                                       |
| <p>MISIÓN: Planear, gestionar, desarrollar, controlar y evaluar todos los procesos de selección a nivel Nacional, procurando por la calidad y validez de los mismos, garantizando la transparencia en el proceso de estos; facilitadora del proceso de desarrollo integral personal y laboral de todos los que integran la empresa.</p>  |                                     |                                       |
| <b>RESPONSABILIDAD/Criterios de desempeño</b>  |                                     |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar adecuadamente cada uno de los procesos de selección adelantados en la empresa.</li> </ul>   |                                     |                                       |

- Proyectar y promover los servicios del departamento en los ámbitos regional y nacional, con el fin de establecer relaciones de mutuo beneficio
- Prestar servicios pertinentes, diversificados y de fácil acceso, oportunos y eficaces.
- Elaborar planes de acción ajustados a las políticas, y debidamente aprobados, que mejoren el proceso realizado.
- Proponer mejoras en el proceso.
- Asistir a comités y capacitaciones programadas en materia de los sistemas de Gestión (ISO. OHSAS, BASC, RS).
- Reportar a su jefe inmediato o al coordinador de salud ocupacional las condiciones que pongan en peligro su salud o las de sus compañeros, tanto en las instalaciones de esta sede como en la prestación del Servicio.
- Participar en las investigaciones de accidentes de trabajo.
- Seguir los procedimientos de cuidado ambiental establecidos por la empresa.
- Asistir obligatoriamente a los exámenes periódicos programados por la empresa.
- Rendición de Cuentas: se darán a través de la evaluación de desempeño que se realiza una vez al año

## **FUNCIONES**

- Coordinar los procesos de selección de personal, requeridos en la empresa.
- Hacer clasificación y archivo de hojas de vida de candidatos que ingresan (banco de hoja de vida) o que no aprueban el proceso (rechazo o no proceso).
- Digitar en el sistema los resultados de no procesos y rechazos.
- Hacer análisis de cargos, perfiles, manuales de funciones y requisiciones de personal.
- Efectuar verificación de referencias laborales y/o personales.
- Efectuar verificación de legalidad de documentos
- Aplicar, calificar y tabular pruebas psicotécnicas
- Efectuar entrevistas psicológicas
- Programar visitas domiciliarias
- Entrega de informes de procesos de selección, indicadores de gestión.

### 3. NATURALEZA Y ALCANCE DE LAS RESPONSABILIDADES

Por Proceso: Oportunidad y pertinencia

Por toma de Decisiones: Priorizar criterios de selección

Por Información y/o Documentación confidencial: Custodia y manejo información escrita y verbal.

Por Manejo de Bienes: Uso y cuidado de equipos y elementos del cargo

Por personas a Cargo: Delegar, controlar y evaluar.

### 4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Internas:

- Gerente de Gestión Humana.
- Gerente Comercial
- Gerencia administrativa y Financiera
- Gerencia General.
- Gerencia Operativa.
- Todo el personal Administrativos y operativo.
- Directores Operativos.

Externas: - Candidatos, usuarios y proveedores

.

### 5. PERFIL DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

EDUCACIÓN: Título otorgado por institución de educación oficialmente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional en: Psicología, o Administración. Preferiblemente con especialización en Psicología Organizacional o Administración de Personal.

FORMACIÓN (ENTRENAMIENTO):

a) Habilidades técnicas y metodológicas:

- Conocimientos básicos y habilidades en la administración de equipos de trabajo.

- Deseable:
  - Formulación y evaluación de proyectos.
  - Conocimientos básicos en legislación laboral.
  - Actualización en procesos de selección técnicas de entrevistas, estrategias de desarrollo de procesos, investigación de herramientas evaluativos.
  - Para iniciación en el puesto , recibir inducción en Salud Ocupacional.

b) Habilidades informáticas y tecnológicas:

- Manejo de aplicativos de oficina (Microsoft Office): procesador de palabras, hoja de cálculo, bases de datos, correo electrónico.

- Deseable:
  - Conocimientos en Seguridad.

c) Habilidades en sistemas de gestión y medioambiente:

- Deseable:
  - Conocimientos en Sistemas de Gestión integral
  - Para iniciación en el puesto, recibir inducción en Salud Ocupacional.
  - Seguridad e Higiene y seguridad Industrial.
- Conceptos en seguridad salud ocupacional y ambiente.
- Manejo ambiental (plan de gestión de residuos sólidos; plan ahorro agua y luz).
  - Medicina Preventiva y del Trabajo
  - Desarrollo Humano

EXPERIENCIA:

- 1 año de experiencia relacionada con el área de gestión humana, específicamente, procesos de Selección.

## COMPETENCIAS CONDUCTUALES

- ORGANIZACIONALES:

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| Servicio al Cliente      | 80% |
| Cumplimiento de la Norma | 80% |
| Trabajo en Equipo        | 80% |
| Comunicación             | 80% |
| Gestión del Riesgo       | 80% |

### 6. ASPECTOS NORMATIVOS

Cumplimiento de la normatividad y políticas que regulan la actividad y a la empresa.

**(ANEXO 1: CUADRO DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTOS POR CARGOS)**

### 7. AMBIENTE Y CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente y condiciones de oficina adecuadas y propias.

**(ANEXO PANORAMA DE RIESGO DE PUESTO DE TRABAJO)**

ELABORÓ: PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

## Anexo 3

|   |                                     |                                   |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|
|  <p><b>EXPERTOS</b><br/>SEGURIDAD</p>  | <b>PERFIL DE CARGOS Y FUNCIONES</b> |                                   |
| Versión No.: 4  | DH-01-01                            | Vigencia: 17 de Agosto<br>de 2010 |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO</b>   |                                     |                                   |
| <p><b>DENOMINACIÓN:</b> Guarda de seguridad<br/> <b>NIVEL:</b> Operativos<br/> <b>NÚMERO DE PLAZAS:</b> Variable<br/> <b>PROCESOS</b> Gestión Planeación y Prestación del Servicio<br/> <b>DEPENDENCIA:</b> Director Operativo<br/> <b>PERSONAS A CARGO:</b> Internos : N/A<br/> <br/> Externos : N/A<br/> <br/> Encargados visita domiciliaria</p> |                                     |                                   |
| <b>2. DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO</b>  |                                     |                                   |
| <p>MISIÓN: Prevenir, disuadir, controlar y mitigar el impacto de afectación a bienes o personas dentro de una área o perímetro establecido, con el fin de aportar a la cadena de valor de nuestros clientes basados en la prestación del servicio.</p>  |                                     |                                   |
| <b>RESPONSABILIDAD/Criterios de desempeño</b>   |                                     |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las actividades en las charlas, cursos de capacitación de salud ocupacional y programas de prevención tales como: (exámenes médicos, jornadas de vacunación, etc.).</li> </ul>   |                                     |                                   |

- Reportar incidentes y actos inseguros en los lugares de trabajo con el fin de prevenir accidentes de trabajo.
- Conservar el orden y aseo en sus sitios de trabajo.
- Apoyar permanentemente el programa de inspecciones de sus lugares de trabajo y dar las respectivas recomendaciones para su respectivo seguimiento.
- Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente de trabajo.
- No consumir bebidas o sustancias no autorizadas en los lugares de trabajo.
- Participar activamente en la elección del Comité Paritario de la Empresa.
- Participar en la implementación del programa de manejo ambiental.
- Mantener actualizada la minuta de puesto.
- Dar trato adecuado a los clientes y usuarios.
- Reportar a control actividades sospechosas.
- Atender las revistas del Supervisor.
- Cumplir con la programación establecida.
- Portar el uniforme y mantener buena presentación personal.

### **FUNCIONES**

- Conocer y aplicar las responsabilidades y funciones de los puestos de trabajo (tarjetas de Puesto).
- Reportar solicitudes mediante comunicación Internas a la empresa y director operativo.
- Vigilar y controlar las zonas de responsabilidad.
- Diligenciar adecuadamente los documentos que se tengan establecidos en los puestos de trabajo.
- Mantener el puesto de trabajo aseado y en óptimas condiciones.
- Notificar al director operativo las solicitudes de cambio por parte de los clientes a las consignas específicas.
- Reportar condiciones inseguras a través de la Tarjeta Trisso.
- Dejar evidencia en la minuta sobre elementos que sean asignados a la responsabilidad o el perímetro a custodiar.
- Realizar las solicitudes de elementos necesarios en los puestos de trabajo.
- No abandonar sin previa autorización o relevo permitido el puesto de trabajo.
- Dar reporte a las autoridades sobre hechos delictivos que se presenten en el puesto de trabajo.
- Reportarse periódicamente a la empresa durante la prestación del Servicio.
- Atender a los llamados de control.
- Presentarse en la empresa a solicitud de un líder de proceso o jefe inmediato.
- Informar oportunamente a control las novedades presentadas en el puesto.

### 3. NATURALEZA Y ALCANCE DE LAS RESPONSABILIDADES

Por Proceso: Ejecución y control de las actividades asignadas como Guarda de Seguridad.

Por toma de Decisiones: De acuerdo a las responsabilidades en la Tarjeta de Puesto.

Por Información y/o Documentación Confidencial: Discreción por parte del Guarda de Seguridad.

Por Manejo de Bienes: Uso y cuidado de equipos y elementos del cargo suministrados por la empresa

y/o usuario.

Por personas a Cargo: N/A

### 4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Internas:

- Gestión Humana.
- Director Operativo.
- Programación.
- Gerencia de Operaciones.
- Dirección de Procesos.
- Gestión Logística.
- Control.
- Supervisores.

Externas:

- Clientes y usuarios.

### 5. PERFIL DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

EDUCACIÓN: Título otorgado por institución de educación oficialmente reconocida por el Ministerio de

Educación Nacional en Básica Primaria y/o Bachiller.

FORMACIÓN:

a ) Habilidades técnicas y metodológicas:

- Cursos de vigilancia actualizados (Introdutorio y Básico a la vigilancia).

• Deseable:

Cursos de vigilancia actualizados (Avanzado a la vigilancia)

- Para iniciación en el puesto recibir inducción en Salud Ocupacional.

b ) Habilidades informáticas y tecnológicas:

- N/A

• Deseable:

- Manejo de aplicativos de oficina (Microsoft Office).

EXPERIENCIA:

- No requiere a solicitud del usuario.

#### COMPETENCIAS CONDUCTUALES

##### • ORGANIZACIONALES:

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Atención al Cliente        | -4 |
| Cumplimiento de la Norma   | -4 |
| Relaciones Interpersonales | -4 |
| Trabajo en Equipo          | -4 |
| Comunicación Efectiva      | -4 |
| Orientación al Resultado   | -4 |

#### 6. ASPECTOS NORMATIVOS

- Que no presente antecedentes Judiciales.
- DAS Vigente.
- La organización deberá tramitar la Credencia del Guarda, y si se encuentra en trámite se deberá de certificar dicho trámite.

#### 7. AMBIENTE Y CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente y condiciones de oficina adecuadas y propias.  
(VER PANORAMA DE RIESGO DE PUESTO DE TRABAJO)

ELABORÓ: PROCESO DE GESTIÓN HUMANA



ENTREVISTA PSICOLÓGICA – OPERACIONES

Aspirante:

Edad:

Fecha:

**Entorno Familiar**

¿Con quién vive?/Estado Civil/Sector, Barrio/Actividad laboral Familiar

**Formación Académica**

Nivel académico/Instituciones/Logros/Metas

**Personal**

Definirse: Cualidades/Motivaciones/A mejorar/Metas/Amistades

|   |
|---|
|   |
| <b>Laboral</b>  |
| ¿Por qué esta empresa?/¿Qué le ofrece a la compañía?/¿Qué expectativas tiene del puesto?/¿Dónde se sentiría más cómodo?/¿Por qué?/Metas y Aspiraciones                                  |
|   |
| ¿Qué disposición tiene? Trabajo en equipo (Integrar, participar y colaborar)/Aceptación de la norma (protocolos, procedimientos)/Atención al cliente (identificar y suplir necesidades) |
|   |
| Recomendado por :   |
| Conclusiones: Lenguaje corporal/Aspecto Físico  |
| Observaciones: correlación entre entrevista y pruebas   |
| <input type="checkbox"/> Realizado por:   |

|            |        |
|------------|--------|
| Aprueba    |        |
| No aprueba | Cargo: |

Anexo 5



**EXPERTOS**  
SEGURIDAD

## ENTREVISTA PSICOLÓGICA

**Versión .: 05**

**FH-01-05**

**Vigencia: Septiembre 22 de 2010**

|                      |  |
|----------------------|--|
| FECHA                |  |
| PROCESO DE SELECCIÓN |  |
| DEPENDENCIA          |  |

|                      |  |
|----------------------|--|
| NOMBRE DEL CANDIDATO |  |
|----------------------|--|

**CONTEXTO FAMILIAR:** Identificar cuál es el rol que ocupa y cuáles son los valores que lo determinan para actuar en diferentes situaciones

|  |
|--|
|  |
|--|

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** Determinar el nivel académico, instituciones, logros y metas del candidato en esta área

|  |
|--|
|  |
|--|

**CONTEXTO PERSONAL:** Identificar aspectos positivos y a mejorar, expectativas frente a la empresa, y rasgos de personalidad indique ser adecuado para el empleo

|  |
|--|
|  |
|--|

**CONTEXTO LABORAL:** Esbozar el perfil ocupacional, sus preferencias e identificar características sobre el empleo que resulte agradables y le permitan proyectarse

|  |
|--|
|  |
|--|

### COMPETENCIAS

**ATENCIÓN AL CLIENTE:** Identificar conductas o aspectos que evidencien capacidad, actitud para conocer los intereses, necesidades del cliente interno o externo

|  |
|--|
|  |
|--|

|                        |  |                        |  |
|------------------------|--|------------------------|--|
| <b>VALOR ESPERADO:</b> |  | <b>VALOR OBTENIDO:</b> |  |
|------------------------|--|------------------------|--|

**ACEPTACIÓN DE NORMA:** Determinar conductas o aspectos que evidencien habilidad para asimilar el contenido de protocolos procedimientos y capacidad de aceptación de éstos

|  |
|--|
|  |
|--|

VALOR ESPERADO:  |  VALOR OBTENIDO:  |

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Identificar conductas o aspectos que evidencien interés por establecer, permitir y mantener relaciones o contactos sociales

VALOR ESPERADO:  |  VALOR OBTENIDO:  |

**TRABAJO EN EQUIPO:** Determinar conductas o aspectos que evidencien capacidad para participar, integrar, y colaborar en la obtención de objetivos generales

VALOR ESPERADO:  |  VALOR OBTENIDO:  |

**COMUNICACIÓN EFECTIVA:** Evidenciar capacidad asertiva para escuchar, asimilar información y transmitir ideas clara y oportuna

VALOR ESPERADO:  |  VALOR OBTENIDO:  |

**ORIENTACIÓN A RESULTADOS:** Puntualizar aspectos que evidencien capacidad, disposición y enfoque al cumplimiento de responsabilidades asociadas al rol

VALOR ESPERADO:  |  VALOR OBTENIDO:  |

TOTAL

DEBILIDADES

OPORTUNIDADES DE DESARROLLO

RECOMENDADO POR EL USUARIO: SI  NO

OBSERVACIONES:

CONCLUSIONES:

REVISADA  SI  NO

REALIZADO POR: \_\_\_\_\_