



Proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el Eje

Cafetero (Armenia y Pereira), durante el año 2016

Katherine Arango Ariza, Jitxza Nohara Cárdenas Rojas, María Fernanda Castellanos

Palacio

Corporación Universitaria Empresarial

Alexander Von Humboldt

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de psicología

Décimo semestre

Armenia – Quindío

2016



**Proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el Eje
Cafetero (Armenia y Pereira), durante el año 2016**

**Katherine Arango Ariza, Jitxza Nohara Cárdenas Rojas, María Fernanda
Castellanos Palacio**

Eliana Yulieth Quiroz González.

**Corporación Universitaria Empresarial
Alexander Von Humboldt
Universidad Autónoma de Bucaramanga.**

**Facultad de psicología
Décimo semestre
Armenia – Quindío
2016**

Contenido

Lista de tablas

Resumen

1. Introducción

2. Planteamiento del problema

3. Hipótesis

4. Justificación

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

5.2 Objetivos específicos

6. Antecedentes Investigativos

7. Marco teórico

7.1 Selección de personal

7.2 Empresa de Servicios Temporales.

7.3 Gestor humano

7.4. Rol del psicólogo organizacional.

8. Operacionalización de variables

9. Metodología

9.1 Tipo de investigación

9.2 Diseño

9.3 Alcance

9.4 Población/Muestra

9.4.1 Criterios de inclusión

9.5 Técnicas e instrumentos

9.6 Procedimiento

9.7 Plan de análisis de resultados

10. Aspectos éticos

11. Cronograma de trabajo

12. Resultados

13. Discusión

[14. Conclusiones](#)

[15. Recomendaciones](#)

[16. Lista de referencias](#)

[17. Apéndices](#)

[Anexo 1.](#)

[Anexo 2.](#)

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables

Tabla 2 Cronograma de actividades

Tabla 3 Reclutamiento y medios de comunicación.

Tabla 4 Persona encargada de realizar el reclutamiento, revisar las hojas de vida y definir si el candidato cumple o no con los requisitos para ocupar un cargo.

Tabla 5 Características del perfil

Tabla 6 Implementación de verificación de referencias familiares y/o laborales de los candidatos

Tabla 7 Requisitos más frecuentes para iniciar un proceso de selección de personal

Tabla 8 Entrevistas, tipo de entrevistas, aspectos tenidos en cuenta y responsable de realizarlas

Tabla 9 Visitas domiciliarias, aspectos evaluados y responsable.

Tabla 10 Aplicación de pruebas psicológicas, psicométricas y proyectivas para la selección de personal

Tabla 11 Aplicación de pruebas proyectivas y psicométricas específicas

Tabla 12 Pruebas proyectivas y psicométricas más implementadas en la organización

Tabla 13 Encargado de aplicar, calificar las pruebas psicológicas y tomar las decisiones sobre la selección

Tabla 14 Prácticas de selección de personal más novedosas que implementa la organización

Tabla 15 Elaboración de propias pruebas y aspectos evaluados

Tabla 16 Uso del polígrafo

Tabla 17 Lugar de aplicación de las diferentes pruebas

Tabla 18 Formación de las personas encargadas de la aplicación de las pruebas

Tabla 19 Aplicación y pruebas médicas que solicitan

Tabla 20 Tiempo implementado por la organización para tomar decisiones sobre la selección de un candidato

Tabla 21 Criterio de inclusión y políticas sobre los criterios de inclusión

Tabla 22 Comunicación de no aceptación para el cargo a las personas que se presentaron para el puesto vacante.

Tabla 23 Disposición de las hojas de vida que quedan registradas en la organización

Tabla 24 Servicio de selección de personal que la organización presta a las entidades que los solicitan.

Tabla 25 Satisfacción del trabajo.

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo principal caracterizar el proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales del eje cafetero (Armenia y Pereira), durante el año 2016, para esto se realizó una búsqueda de antecedentes y fundamentos teóricos relacionados al tema, a su vez esta investigación se desarrolló desde el enfoque cuantitativo. Además se elaboró una encuesta enfocada en dicho proceso, la cual se aplicó a siete Empresas de Servicios Temporales de Armenia y Pereira durante el año 2016. Así mismo se analizaron y discutieron los resultados con el propósito de responder a los planteamientos de esta investigación. De acuerdo a los hallazgos de estudio se identificó que la internet es el medio más utilizado para dar a conocer las vacantes en el proceso de reclutamiento; de igual manera, se observó que los tipo de entrevistas más usadas son: entrevista estructurada y semi-estructurada; a su vez, se evidenció que las pruebas psicológicas más implementadas son: IPV, Valanti y Wartegg; y finalmente se encontró que la práctica más novedosa que implementan en el proceso de selección de personal es el Assessment Center.

Palabras clave: reclutamiento, selección, entrevistas, pruebas psicológicas, prácticas novedosas.

Abstract

This research has as objective principal to characterize the process of personnel selection in the coffee (Armenia and Pereira) temporary services companies, during the year 2016, for this was conducted a background search and theoretical foundations related to the subject, at the same time this research was developed from the quantitative approach. Also was elaborated a survey focused on said process, which I apply to seven companies in Armenia and Pereira during the year 2016, likewise were analyzed and discussed the results in order to respond to this research approaches. According to the findings of study was identified that the internet is the medium most used to publicize vacancies in the recruitment process; Similarly, it was observed that the type most used interviews are; interview structured and semi-structured (as percentage); at the same time, it was evident that implemented most psychological tests are; IPV, Valanti and Wartegg; and finally found that the newest practice implemented in the personnel selection process is the Assessment Center

Key words: recruitment, selection, interviews, psychological testing, innovative practices

Esta investigación tuvo como principal objetivo, caracterizar el proceso de selección de personal en las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira),

durante el año 2016, puesto que es una investigación de poca trayectoria a nivel regional, nacional e internacional, a su vez es innovador según el enfoque, objetivo y las diversas características que acompañan este proyecto.

Desde otra perspectiva, se decidió elaborar esta propuesta investigativa enfocada en el campo organizacional, debido a las inquietudes que surgieron sobre el proceso de selección de personal en las empresas encargadas de esta labor en el Eje Cafetero. De igual manera, esta investigación permitió identificar todas las variables bajo las cuales se veía expuesto este suceso.

Dicha investigación sobre el proceso de selección de personal, se realizó en las diferentes Empresas de Servicios Temporales (EST), debido a que diversas empresas requieren de este servicio, ya que confían en que estas organizaciones pueden desarrollar un proceso idóneo y cumplir con las expectativas y necesidades requeridas por cada empresa que solicita este servicio.

Por otra parte, esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, mediante el cual se recolectaron datos y de acuerdo a los resultados obtenidos se realizó un análisis desde la estadística descriptiva.

A su vez, no se llegó a realizar ningún tipo de manipulación a la población, por este motivo la investigación se determinó como no experimental de tipo transversal. Además el alcance es descriptivo, por medio del cual se presenta el análisis de un proceso específico como lo es el proceso de selección de personal.

Mediante lo anterior, se determinó que el objetivo del proyecto fue abordado como una investigación de campo, puesto que se llevó a cabo una visita a la muestra

seleccionada, y se procedió a realizar la aplicación del instrumento, en este caso la encuesta, en Empresas de Servicios Temporales.

Finalmente, esta investigación se elaboró teniendo en cuenta una muestra determinada en el objetivo planteado, y a su vez los instrumentos empleados se enfocaron en responder a la pregunta establecida para esta investigación.

2. Planteamiento del problema

El presente proyecto de grado se elaboró debido al interés de las estudiantes de X semestre, en cuanto al campo organizacional y el proceso de selección de personal que se lleva a cabo en las EST.

Inicialmente, se eligió este enfoque organizacional debido a los conocimientos que las estudiantes adquirieron durante semestres anteriores sobre este campo de acción, en los cuales se logró identificar las características y planteamientos que debe de tener toda empresa, a su vez, dicho aprendizaje generó un interés sobre el proceso que se elabora en las organizaciones desde un componente psicológico, en este caso la de selección de personal.

Mediante dicho conocimiento sobre el tema, también se logró identificar que algunos de los procesos que se realizan desde la psicología organizacional carecen de aspectos éticos, validez y confiabilidad; motivo por el cual, el resultado de estos procedimientos suelen ser erróneos y poco verídicos. Con lo anteriormente dicho, se tiene en cuenta que durante la selección de personal, las preguntas que se realizan a los candidatos no deben de llegar a invadir su privacidad, puesto que esto no sería un proceso

ético y puede llegar a afectar la percepción en el momento de tomar la decisión sobre el candidato (Deniz y Ting, 2007).

Continuando con este planteamiento, surgió la inquietud de cómo se lleva a cabo dicho proceso de selección de personal en las EST, debido a que se logró identificar que en algunas organizaciones este proceso se lleva a cabo por personal enfocado en psicología, motivo por el cual se puede desarrollar esta actividad por medio de diferentes estrategias y objetivos de acuerdo a la formación psicológica del profesional, además se tiene en cuenta el proceso ético y válido que plantee cada organización.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente es relevante aclarar que este proceso es realizado habitualmente por profesionales debido a las implicaciones que este proceso conlleva, puesto que se involucran evaluaciones médicas, psicológicas, de conocimientos y habilidades específicas, aspectos con los cuales se pretende determinar quién es el candidato más adecuado para el cargo (Zdunic, A. 2013).

De igual forma este proceso implica que el profesional tenga conocimientos sobre la organización y el contexto social del que hace parte, puesto que al conocer la organización podrá satisfacer las necesidades de esta y esto gracias a las posibilidades que brinde el contexto social (Richino, S. 2002).

De acuerdo a lo planteado a lo largo de la investigación se hace evidente que estas prestan el servicio a otras empresas para ocupar las vacantes realizando un estudio oportuno de cada candidato, para así elegir al más adecuado, y de esta manera facilita la generación de empleo para poblaciones vulnerables como lo son las personas que ingresan por primera vez al mercado laboral, personas desempleadas y mujeres cabeza de familia, los cuales se han beneficiado por medio de estas empresas (Ministerio de protección social, 2008).

En cuanto a este interés, se identificó que el proceso de selección de personal tiene como finalidad la consecución del talento humano para la organización realizado por el psicólogo organizacional, ya que hacen parte de un mismo proceso, gracias a las capacidades con las que cuenta este profesional en cuanto a la conducta humana, además como su misma palabra lo dice, este se encarga de elegir al personal que más se adecúe a las necesidades del cargo a ocupar teniendo en cuenta los aspectos que se evalúan desde el campo psicológico, y la adaptación a las reglas de la empresa (Bachenheimer, s.f).

A su vez, es importante mencionar que en esta investigación también se podría evidenciar si las empresas de servicios temporales emplean estrategias novedosas para dicho proceso, esto debido al objetivo que posee la presente investigación que es caracterizar el proceso de selección de personal en las EST.

Al realizar una búsqueda literaria acerca del proceso de selección de personal en las organizaciones, se hizo evidente que a nivel regional y nacional se han elaborado pocas investigaciones sobre dicho tema y sus características, por este motivo aumentó el interés en el desarrollo del proyecto, puesto que se pudo llevar a cabo una investigación novedosa y de poco abordaje, la cual brindará mayor conocimiento a la población encargada del tema y a aquellos interesados en tener mayor comprensión de estos procesos que se realizan a nivel regional en las organizaciones. A su vez, esta investigación será una fuente de información significativa sobre el tema, debido a la escasa información que hay sobre esta en el país. De acuerdo a lo planteado surgió la siguiente pregunta investigativa:

¿Cuáles son las características del proceso de selección de personal en las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira) durante el año 2016?

3. Hipótesis

1. Las EST del Eje Cafetero realizan un proceso de reclutamiento poco novedoso.
2. Las Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero hacen mayor uso de las entrevistas semi- estructurada para la selección de personal.
3. Las EST del Eje Cafetero implementan pruebas de personalidad para la selección de personal.
4. Las Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero implementan nuevas herramientas para la selección de personal.

4. Justificación

En esta investigación se identificaron las características del proceso de selección de personal, en Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero durante el año 2016. Para iniciar, es de gran relevancia mencionar que las entrevistas, pruebas psicotécnicas y pruebas proyectivas se manejan para el proceso de selección de personal, puesto que esto le

da objetividad al proceso en mención, y así, le da mayores bases a los gestores de lo humano que realizan este proceso, para que exista un buen manejo al momento de contratar a las personas que se requieren para formar parte del grupo de trabajo.

Retomando lo mencionado anteriormente, se hizo evidente la necesidad e importancia que tiene el uso de diferentes recursos para la selección de personal, las pruebas de selección deben medir lo que dicen medir, ya que estas son implementadas para dicho proceso y así se puede tomar la decisión de cuáles son las personas más idóneas para el cargo requerido; de igual manera durante el proceso de selección de personal es relevante que se realicen entrevistas a profundidad, en estas

“el entrevistador es el responsable de recopilar la información en forma veraz, fidedigna y oportuna. Es central su responsabilidad, buen desempeño y cooperación en cuanto a acompañar y desarrollar óptimamente el trabajo de campo, dado que no siempre se dispone de “una segunda oportunidad” para profundizar o aclarar la información obtenida durante el primer encuentro”(Ibertic, s.f, p.1).

Un error en la selección de personal puede significar pérdidas para la organización y para los mismos consumidores, debido a que son estos los que van a adquirir los productos o servicios brindados por la empresa; cuando un colaborador es despedido, la organización debe volver a realizar el proceso de selección, lo que implica tiempo, gastos, capacitación y que el nuevo empleado se adapte y aprenda a realizar su labor exitosamente.

De igual manera, es relevante resaltar que una investigación dirigida hacia el sector de las empresas que brindan servicios temporales implica una importancia no solo para los investigadores, sino también para los ciudadanos, debido a que son estas personas las que presentan sus hojas de vida a dichos lugares; por ende, beneficia también a las personas del

Eje Cafetero, en la medida de que podrán obtener información acerca de qué manera están eligiendo las personas que se requiere en cada puesto de trabajo y cuáles son los requisitos y/o criterios que tienen en cuenta.

Este proyecto es de vital importancia, puesto que se obtienen nuevos conocimientos, tanto para las estudiantes de X semestre de Psicología como para los campos de investigación relacionados y las personas interesadas en la problemática planteada. De igual manera, mediante el desarrollo de esta investigación, se deja a la comunidad científica un documento bibliográfico que da cuenta de los procesos de selección de personal en el Eje Cafetero.

Por medio de los resultados hallados, las Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero podrán realizar un diagnóstico acerca del proceso de selección de personal y por medio del mismo se les facilitará el desarrollo de planes de mejoramiento para dicho proceso, de igual forma, servirá de base para el desarrollo de otras investigaciones que quieran continuar con la problemática planteada, bien sea a nivel local, regional, nacional o internacional.

A través de la investigación planteada, se pudieron evidenciar la diversidad de recursos que implementan las organizaciones para desarrollar el proceso de selección de personal; y así, de esta manera, se logró contribuir con el desarrollo teórico de los procesos de atracción y su idoneidad, así mismo, se espera incentivar al desarrollo de investigaciones desde un acercamiento a la problemática planteada y a la creación e innovación de nuevas estrategias para llevar a cabo un proceso de selección de personal oportuno.

La investigación realizada, fue de igual manera, un fundamento para una nueva línea de investigación en el campo de las organizaciones, debido a que es un tema novedoso en el

contexto, puesto que normalmente se ha hecho énfasis en el estudio de otras variables, como el estrés laboral, el clima organizacional, etc., (Williams, 2013; Africano, Faria y Quintero, 2008; Ahumada, Gómez, Uribe y Zea-Acosta, s.f y Moreno, 2012). Ahora bien, es de suma importancia resaltar que el proyecto de grado es innovador ya que durante la revisión de antecedentes bibliográficos se logró identificar la falta de investigaciones acerca de la problemática planteada a nivel local, regional, nacional e internacional; por otro lado, es un proyecto nuevo en cuanto a investigaciones universitarias.

Cabe mencionar que por medio de la investigación planteada se evidenció la manera en la cual se desarrolla el proceso de selección de personal y con base en qué datos se están tomando decisiones sobre un elemento humano y sobre un elemento importante en la vida de las personas como lo es el trabajo, pasando de esta manera, de una figura de desempleo e incertidumbre a una figura de empleo, y de qué manera cambia este suceso la vida de los individuos.

«El desarrollo viene con el empleo». Esta simple frase resume una realidad de siempre: que el trabajo permite a los hogares de bajos recursos superar la pobreza, y que la expansión del empleo productivo y decente es la vía hacia el crecimiento y la diversificación de las economías (OIT, 2015, párr. 1)

Con relación a lo anterior, es relevante mencionar que el empleo es un elemento muy importante y valioso en la vida de las personas, debido a que por medio de los ingresos económicos los ciudadanos pueden sustentarse día a día, de igual manera, por medio de las labores realizadas en el lugar de trabajo los individuos pueden tener un desarrollo y crecimiento personal, adquiriendo de esta manera una autorrealización; por otro lado, tener

un empleo le permite a las personas fortalecer sus competencias, tener nuevas relaciones interpersonales, entre otras.

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

Caracterizar el proceso de selección de personal en las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira), durante el año 2016.

5.2 Objetivos específicos

- Identificar los medios de comunicación más utilizados por las Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero para hacer el reclutamiento.
- Establecer los tipos de entrevistas que utilizan las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero para la selección de personal.
- Exponer las pruebas más utilizadas por las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero para la selección de personal.
- Presentar las nuevas herramientas que utilizan las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero para el proceso de selección de personal.

6. Antecedentes Investigativos

Para iniciar, es de gran importancia mencionar que se realizó una búsqueda de artículos, los cuales permitieron dar cuenta de las investigaciones realizadas acerca del proceso de selección de personal que llevan a cabo las empresas tanto a nivel internacional, nacional, regional y local.

Desde la investigación *el proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de Barranquilla (Colombia)*, el autor Rodrigo Naranjo (2012), planteó el objetivo de analizar y determinar qué tan transparente y tan legal es el proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de Barranquilla; esta investigación se desarrolló por medio de información obtenida en la Cámara de Comercio y el DANE, se tuvo en cuenta una muestra aleatoria de 260 empresas, entre los cuales habían 123 empresas de producción y 137 empresas de diversos sectores económicos; se utilizó una encuesta con 15 preguntas y una entrevista guiada con 5 preguntas para la recolección de información, estos instrumentos fueron aplicados a jefes de recursos humanos de la diferentes empresas y a los trabajadores de la misma (Naranjo, 2012).

Posteriormente, se tomó una muestra representativa de la población para realizar una comparación y se logró identificar que la fuente de reclutamiento más utilizada para el ingreso a las empresas es la de la recomendación con un 44.6%; para las empresas, este mecanismo significa economía, rapidez y seguridad, pero para las personas laboralmente activas se convierte en un factor excluyente al momento de optar por una vacante; debido a que no se tiene en cuenta su perfil profesional. Del mismo modo, un porcentaje de la población encuestada ha utilizado métodos tradicionales como la publicidad en prensa, con un 17.3%, que permite que el proceso de selección sea más equitativo. Por último, es preocupante la poca participación que tienen las universidades, con un 8.9%, lo que demuestra falta de gestión por parte de sus directivos en la colocación del personal estudiantil (Naranjo, 2012).

Por otro lado, la autora Blanca Hernández en su investigación *la selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas*, plantea el objetivo de analizar el

proceso de selección de personal desde una mirada hermenéutica, entendida como posibilidad de leer e interpretar una realidad presente en las empresas, a partir del referente del discurso de la ética y sus implicaciones; para el desarrollo de la presente investigación se realizaron entrevistas a profundidad a personas participantes de procesos de selección de personal, entre estos profesionales seleccionados y no seleccionados; la información obtenida fue analizada por medio del análisis del discurso y la interpretación, y el análisis de los contenidos fueron triangulados desde diversos teóricos (Hernández, 2012).

Por medio de esta investigación se logró evidenciar que el proceso de selección de personal en las empresas de la ciudad de Medellín carecen de ética, debido a que se realizan entrevistas o métodos de selección que intimidan a los postulados para ejercer el trabajo, se evidenciaron abusos como coacción mediante la utilización de artefactos tales como el polígrafo, los centros de simulación (Assessment center), demoras excesivas en el proceso de selección (Hernández, 2012).

De manera semejante se identificó la investigación, *Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para los niveles jerárquicos directivo, ejecutivo y profesional de la empresa de telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.*, elaborado por las autoras Ana Milena Ladino Torres y Diana Carolina Orozco Acosta, desarrollada en el año 2008, planteó como objetivo, diseñar un modelo de reclutamiento y selección de talento humano basado en competencias para los niveles jerárquicos directivo, ejecutivo y profesional alineado al plan estratégico de la empresa de telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P (Ladino y Orozco, 2008).

Esta investigación es descriptiva, se realizó por medio de un estudio inductivo-analítico, en el cual se logró evidenciar y analizar la gestión de talento humano por

competencias haciendo énfasis en el proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P; para esto fue diseñado un nuevo modelo teniendo en cuentas las dos técnicas mencionadas anteriormente, esto se desarrolló basado en las competencias y fundamentado en sus contenidos (Ladino y Orozco, 2008.).

La investigación fue de tipo exploratoria, debido a que se realizó una recolección de datos primarios y secundarios; el estudio tuvo como población a los empleados del nivel directivo, ejecutivo y profesional de la empresa de telecomunicaciones de Pereira S.A E.S.P (Ladino y Orozco, 2008).

Durante el transcurso de la investigación se logró conocer que el objetivo de la empresa Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P es identificar, atraer, seleccionar y vincular el personal calificado que la organización requiera para alcanzar sus objetivos. Por otro lado, se evidenció que el proceso de selección que realizan está dividido en 5 fases: fase I: Identificación de necesidades; fase II: Requisición y perfil de valoración, en la cual se encuentra el perfil ocupacional, el perfil de valoración y los objetivos del perfil de valoración; fase III: Reclutamiento y preselección, en el cual se encuentra el reclutamiento, el reclutamiento interno o abierto; fase IV: Pruebas y técnicas de selección, en donde se pueden evidenciar el formato de entrevista organizacional, las pruebas técnicas, las pruebas psicométricas, la entrevista psicológica, el diagnóstico ocupacional, el pronóstico ocupacional, aseguramiento de la selección y fuentes de información; fase V: Comité de valoración, en el que se puede evidenciar la decisión final (Ladino y Orozco, 2008).

Finalmente, es relevante mencionar que el modelo propuesto fue el de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para los niveles jerárquicos directivo, ejecutivo y profesional; el modelo de competencias fue seleccionado debido a que

Acopla las competencias de los niveles jerárquicos directivos, ejecutivos y profesionales con la visión, misión y objetivos a largo plazo de la empresa. Aplicar este modelo a la función de reclutamiento y selección contribuye, junto a la capacitación, a lograr que todo el personal de la empresa tenga las competencias que necesita para cumplir con sus metas, roles y responsabilidades en la forma requerida para desarrollar las estrategias de la organización (Ladino y Orozco, 2008, p. 126).

Así mismo, en la investigación *Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado*, la autora Yenny Hernández (2009), planteó el objetivo de interrogar las prácticas de selección de personal en tanto dispositivo de poder, es decir, se pretendió develarlas como instrumentos de dominación socialmente aceptados, con los cuales se incurre en abusos sobre los candidatos participantes; la investigación fue cualitativa interpretativa con alcance descriptivo, y se desarrolló mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas para la exploración del objeto de análisis, a partir de la información obtenida se hizo uso de entrevistas abiertas (Hernández, 2009).

Por medio de la investigación se logró dar cuenta que la selección de personal es un proceso carente de ética y que va en contra de los principios, ya que las metodologías implementadas logran intimidar a las personas que están interesadas en ejercer las funciones de la vacante que ofrece la empresa; de igual forma, es posible afirmar que las prácticas ejecutadas en la selección de personal afectan y dañan en muchos casos a las personas que en ellas participan. El recorrido analítico que se realizó en la investigación, así como la información brindada por entrevistados, dan cuenta de ello. Por tal razón, es posible esperar que trabajos como estos cuestionen a las personas y a las empresas encargadas de la selección de personal sobre el carácter de esos procesos, de tal suerte que

promuevan prácticas que no vayan en contra de los principios y valores éticos de las otras personas, ni de las empresas mismas (Hernández, 2009).

De manera semejante se identifica que la investigación, *la utilización de pruebas psicométricas: ¿un absurdo en una EST?*, elaborado por los autores Carvajal, Ullua y Morales (2007), planteó como objetivo, la posibilidad de brindar otras miradas a las prácticas del psicólogo organizacional mediante resultados y sugerencias que permiten que esto se realice.. A su vez, se logró identificar la brecha existente entre la psicología como disciplina y como profesión (Carvajal, Ullua y Morales, 2007).

Esta investigación se desarrolló mediante la técnica de la observación participante, haciendo énfasis en la exploración de la aplicación de pruebas psicométricas en una Empresa de Servicios Temporales (EST). Esta investigación pretende plantear todos los aspectos que giran en torno a la práctica del psicólogo, pero especialmente a la aplicación de las pruebas psicométricas. Para obtener resultados más específicos se utilizó la observación participante, la cual se llevó a cabo en la aplicación de las pruebas psicométricas de una EST. Además, esta investigación se realizó con énfasis en la teoría socioconstruccionista, mediante la cual se logró identificar las subjetividades que se generan entre el psicólogo y los trabajadores organizacionales, esto debido a la dinámica entre el saber y el poder (Carvajal et al, 2007).

Por otra parte, se identificó el énfasis que se establece en esta investigación en cuanto a la psicología, sus prácticas y su rol en la sociedad. De acuerdo a lo anterior, también se evidenció el rol del psicólogo en la aplicación de las pruebas psicométricas, y el riguroso cuidado que debe tener al realizar una de estas pruebas en cualquier empresa, esto

debido a que al aplicarlas se debe tener en cuenta las normas que se planteen en cada organización (Carvajal et al, 2007).

Mediante dichos métodos empleados y el objetivo propuesto por la investigación, se logró obtener como resultado la identificación de tres categorías de análisis que dan cuenta de las prácticas del proceso de evaluación de personal realizadas por los psicólogos organizacionales en una EST: la empresa cliente, eje fundamental del proceso; alteraciones del proceso de selección; y el sinsentido de la aplicación de las pruebas (Carvajal et al, 2007).

Por otra parte, el autor Aliaga, (s.f), planteó mediante el artículo *psicometría: test psicométricos, confiabilidad y validez*, los conceptos básicos necesarios para comprender la realidad de los tests psicométricos, además de brindar una descripción detallada sobre todo lo que concierne con la psicometría, con el fin de concientizar y orientar a los lectores sobre el verdadero uso y las características que estos requieren para considerarse válidos (Aliaga, s.f).

Además, esta investigación se realizó con un enfoque en los tests psicométricos, y se desarrolló inicialmente por la conceptualización de la psicometría hasta llegar a una breve descripción de la Teoría de la Respuesta al Ítem (TRI), tratando de dar paso a otros conceptos básicos necesarios para comprender la realidad de los tests psicométricos (Aliaga, s.f).

De todo esto, se encuentra el artículo *procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas*, elaborado por Alonso, Moscoso y Cuadrado, en el cual se planteó que el currículum, la entrevista sin estructura y las referencias son los instrumentos más empleados por las compañías. Es importante indicar que estas

herramientas son, a su vez, las que cuentan con índices de validez y fiabilidad más bajos (Alonso, Moscoso y Cuadrado, 2015).

Al mismo tiempo, los autores plantean en la investigación el empleo que le dan las pequeñas, medianas y grandes empresas a las pruebas psicométricas, y de la validez y confiabilidad con la cual contaban dichas pruebas. El objetivo de esta investigación era determinar qué pruebas empleaban las grandes, medianas y pequeñas empresas, si las que presentaban mayor validez o no se percataron de los parámetros de las pruebas. Los resultados de este estudio muestran, de forma similar a lo ya encontrado en los estudios previos, que el currículum, la entrevista sin estructura y las referencias son los instrumentos más empleados por las compañías (Alonso et al, 2015).

Así mismo, la investigación *Reclutamiento y selección en Europa: un paso adelante*, elaborada por Antonio L. García-Izquierdo, Eva Derous y Rosalind Searle, realizó una recolección de perspectivas de diversos investigadores quienes aportan sus opiniones y conocimientos sobre este tema en Europa y todo lo que este conlleva. En inicio esta investigación pretende dar a conocer cuál es la dinámica principal por la cual se aborda siempre el tema de selección, y dicho motivo es por las propiedades psicométricas como instrumentos de evaluación, sin embargo los autores de esta investigación se enfocaron en retomar el objetivo de este como proceso de interacción, el cual se reconoció cinco décadas atrás, y a su vez este varía debido a cambios ambientales y la evolución de la tecnología (García, Derous y Searle, 2013).

Mediante las diversas perspectivas que se abordaron de los investigadores, se identificó que el proceso de selección de personal cuenta con diversas concepciones, además se diseñaron propuestas enfocadas en este tema de selección de personal, y gracias

a esto se llevaron a cabo reuniones a las cuales asistieron investigadores, cuyo enfoque está centrado en dicho proceso, en estas reuniones se discutieron diversos factores, y gracias a esto llegaron a algunas conclusiones y realizaron aportes a este importante hecho organizacional (García et al, 2013).

Es importante concluir este artículo teniendo en cuenta que el proceso de selección de personal, el cual se clasificó en: reclutamiento, selección y evaluación, es un aspecto que cuenta con respeto dentro del área de la psicología organizacional (García et al, 2013). Continuando con los antecedentes, se puede abordar la investigación *De cuestiones internas a problemas internacionales: Acerca de las críticas contemporáneas a los procesos de selección de personal*, planteada por Hernán C. Pulido-Martínez, ya que en esta se plantean las diversas críticas que ha tenido el campo de la psicología como tal, y como van surgiendo muchas más críticas a medida que esta se embarca en caminos como el organizacional (Pulido, 2014).

Dentro de las críticas que se presentaron a la psicología organizacional surgió el paradigma psicométrico, y a su vez, todo los procesos que han implicado a lo largo de la historia el proceso de selección de personal, debido a este se determinó que este puede ser considerado un proceso subjetivo o vulnerable ante el poder político (Pulido, 2014).

Según los criterios planteados por la investigación, el proceso de selección de personal es un hecho bajo el cual se debe ver beneficiado la empresa por capital, ya que por medio de este se selecciona el personal más capacitado para realizar determinadas funciones, por este motivo es que dicho suceso ha sido altamente criticado, puesto que no se tenía en cuenta al funcionario como personal y sus habilidades para realizar las funciones organizacionales (Pulido, 2014).

Esta investigación concluye con la discusión existente en la psicología y la psicología aplicada al campo organizacional, sus diversas críticas y repercusiones en su actuar, y su actuar bajo el paradigma psicométrico (Pulido, 2014).

Por otro lado, los autores Osvaldo y Pino (2014) plantearon la investigación “*Selección de personal en Chile*”, la misma tuvo como objetivo proponer una revisión sobre los métodos de selección utilizados en Chile, en términos de cuáles son los requerimientos de uso en el mercado laboral, para esta investigación se realizaron dos estudios; en el primer estudio se utilizó una metodología cuantitativa a través de un diseño no experimental, transeccional y descriptivo; para el segundo estudio se propuso llevar a cabo una revisión bibliográfica respecto de la evidencia de uso en selección de personal de los instrumentos solicitados a los psicólogos y practicante de recursos humanos.

Cabe mencionar que para este estudio participó una muestra de 4612 avisos de trabajo, de los cuales solamente 4329 cumplieron con el requisito solicitado (competencias específicas para el cargo como conocimiento de test específicos). Los resultados que se encontraron en el primer estudio fueron que al revisar las ofertas de trabajo se evidenciaron cuatro requisitos: test proyectivos, test gráficos, test escritos y el manejo de entrevistas; así mismo según estos resultados se hizo una revisión bibliográfica, que llevó a que se tomará como criterio los test de mayor prevalencia para optar por los puestos de trabajo.

De igual manera, debido a la evidencia que se encontró, los test escritos (personalidad, inteligencia) tiene un valor predictivo y una documentación extensa, por ende se excluyeron de esta investigación; así mismo, el uso de entrevistas como método para la selección de personal posee un gran nivel de confiabilidad, por lo cual también se

excluyeron de la investigación. Por último se encuentran las pruebas proyectivas y gráficas que tienen grandes controversias, por lo que requieren de mayor atención.

Ahora bien, el autor Peña, (2005) en su investigación *Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias*, en donde su objetivo es determinar las herramientas adecuadas para que el trabajo sea más confiable y exitoso a través de la formación de un modelo donde se consideran aquellas variables que se manejan en la actualidad en el campo del trabajo.

Se tiene en cuenta que es una investigación consistente en el campo desarrollado a través de las encuestas, el instrumento de medición que se utilizó fue previamente diseñado de acuerdo a las variables de la investigación, en donde inicialmente se referencia a un ambiente laboral, por lo tanto las encuestas fueron aplicadas a los jefes, gerentes que se encontraban en el departamento de Recursos Humanos de las empresas donde laboran. Se realizaron 200 encuestas, en donde se aplicaron a empresas de la localidad, de servicios (120), comerciales (23) e industriales (57). Para la realización de esta investigación los encargados que se mencionaron con anterioridad debían tener ciertas características: que trabajaran en el área de gestión de personal, que estuvieran involucrados en la toma de decisiones y que tuvieran la posibilidad de hacer cambios en el modelo que utilizaba la organización en la que se encontraba.

También es importante mencionar que gracias a esta investigación se realizaron ciertas contribuciones en donde la principal es la estructura de un modelo completo de selección de personal con base a las competencias, ya que este era un tema de interés y por lo tanto se deberían incluir en las organizaciones.

Para concluir, se encontró que las empresas no utilizan un solo modelo de selección sino que recurren a recoger información de varios modelos y así organizarlo en uno solo, también se encontró que los jefes son los que adaptan los modelos de selección de personal de acuerdo a las necesidades que se encuentran en la empresa. Así mismo, los jefes utilizan un 95% el currículum en todas las empresas, esto quiere decir que lo principal en el proceso de selección de personal, es la hoja de vida.

Así pues, mediante los estudios mencionados anteriormente, puede resaltarse la relación entre las investigaciones existentes y esta investigación; mediante dichos estudios puede evidenciarse que los procesos de selección de personal no son desarrollados de manera idónea, por ende, dicha información permite dar cuenta de las falencias que hay en el proceso de selección, al igual que la falta de investigaciones a nivel local.

Cabe mencionar que se encontraron algunas similitudes en las investigaciones, entre ellas se logró evidenciar que en todas se utilizan diferentes pruebas, ya sean psicotécnicas y/o proyectivas, gracias a estas pruebas se da el proceso de selección, de igual forma otra de las similitudes que se encontraron en algunas investigaciones es la falta de transparencia y ética que tienen para el proceso de selección de personal. Por medio de los estudios encontrados, se llegó al planteamiento de la pregunta problematizadora del presente trabajo de grado y se logró identificar la escasez de estudios acerca del tema tratado.

7. Marco teórico

Para dar inicio al marco teórico se tuvieron en cuenta algunos conceptos claves que son importantes para la sustentación de esta propuesta investigativa, a continuación abordaron los términos principales los cuales se irán desarrollando, estos son:

El proceso de selección de personal se determina desde un punto de vista sistémico, por esta razón se debe tener en cuenta que para el desarrollo de este proyecto son de vital importancia algunos conceptos tales como: test o pruebas psicométricas empresa, Empresas de Servicios Temporales (EST), el rol de psicólogo y el papel de gestor humano.

7.1 Selección de personal

Para Chiavenato (2002) la selección de personal implica un intento de hacer coincidir lo que el solicitante puede y quiere hacer. Se puede definir como aquella escogencia que se da entre aquellos candidatos reclutados para un cargo adecuado en la empresa con el fin de aumentar o mantener la eficiencia que requiere la empresa y también el rendimiento del personal.

Mathis (citado en Figueroa, 2009) define la selección como aquel proceso que se utiliza para elegir a individuos calificados con el fin de cubrir puestos de una organización. La selección de personal es un proceso más complejo que la simple elección de unas personas que tengan disponibilidad para el empleo. Para elegir un conjunto apropiado de conocimientos, destrezas entre otras.

Según, Zayas (2010) se podría definir la selección de personal como aquel proceso mediante el cual partiendo de algunas necesidades de trabajo por parte una empresa y una vez definido las competencias que se establecen como requisitos para desempeñar con éxito el cargo u ocupación de la vacante y los requisitos se escoge al mejor que haya reunido estas mismas.

Ahora bien, según Cruz (2013) se puede definir el proceso de selección de personal y reclutamiento como el medio por el cual se puede elegir al candidato que cumpla con la mayor parte de los requisitos que el puesto vacante requiere.

Por otra parte, se tiene en cuenta la autora Ansorena (2005) la cual define al proceso de selección como aquella actividad que es estructurada la cual permite atraer, identificar y evaluar las características personales de los candidatos, también busca la diferencia que tienen estos candidatos y que los hace más idóneos y capaces para un desempeño eficaz en las tareas profesionales.

Ahora bien, se puede decir que de todas las definiciones que se dieron anteriormente se pudo concluir que el proceso de selección de personal es un aspecto importante dentro de la organización puesto que no solamente es elegir a un candidato para que ocupe el puesto vacante, sino que es elegir a la persona que sea más idónea, la cual cumpla con los requisitos que exige la organización para que este pueda desempeñar las tareas con eficiencia y pueda traer beneficios a la empresa.

Por último, se debe mencionar que en el ámbito de la gestión humana, existe un modelo de selección por competencias, el cual constituye un punto de partida en donde se crea un conjunto de tareas y actividades de la gestión humana, es decir, un cúmulo de procesos interdependientes los cuales son: selección de personal, planes de carrera, formación y desarrollo, evaluación de desempeño y remuneración, se explicará cada una a continuación:

1. Selección de personal: son determinadas por unas características, se debe identificar que los candidatos se adaptan al puesto y tienen una capacidad de desempeño en el lugar de trabajo para así poder lograr los objetivos de la empresa sin ningún tipo de

inclinación sea por raza, sexo entre otras. La calidad de el candidato seleccionado debe de haberse invertido la máxima eficiencia en relación costo/eficacia, es decir, el empleado debe de justificar su diseño y elaborar su plan. Así mismo, se deben de tener en cuenta las competencias necesarias para así conseguir un desempeño para el cargo disponible (Patiño, 2006).

A continuación se nombran una clasificación de competencias para así identificar aquellas que se requieren para el desempeño del cargo determinado.

- Observación
- Entrevista
- Competencias Genéricas
- Juegos de Rol
- Ejercicios en grupo
- Ejercicios de escucha

2. Planes de carrera: son una herramienta para tener una movilidad y gestión de los recursos humanos, en donde se llega a enmarcan en una dinámica una combinación de aquellos objetivos tanto individuales y colectivos, en donde se deben de seguir unas rutas promocionales dentro de la organización al cumplir ciertos requisitos que son concretos. Estos planes son importantes puesto que ayudan a la empresa a la retención clave del personal puesto que así pueden dar una continuidad gerencial y posibilitan el desarrollo, estos planes también se toman como un punto donde se puede conectar como el ciclo de vida profesional de las personas en una determinada organización. (Patiño, 2006).

Así mismo, estos planes de carrera son importantes puesto que así se pueden desarrollar nuevas aptitudes y competencias para así ir ascendiendo en la empresa y adquirir nuevas responsabilidades.

3. Formación y desarrollo de personal: esto se considera como una serie de actividades ligadas a aquellos comportamientos, objetivos; la evolución de las personas en el perfil del rol que va a ocupar dentro de la organización y mejora en su desempeño. La formación es la transmisión de conocimientos (saber); habilidades (saber hacer) y el desarrollo a la mejora de comportamientos y actitudes de la persona (ser) (Patiño, 2006).

4. Evaluación de desempeño: es aquel proceso que está orientado a medir aquellas características del puesto y los requisitos con la formación académica y profesional, con el grado de actualización de conocimientos, destrezas y rasgos de carácter de la personas, es decir, las competencias. Una vez realizado esto se empiezan a crear los planes de acción tanto de los aspectos positivos y desarrollar su potencia, como los aspectos negativos para así corregir las deficiencias (Patiño, 2006).

5. Remuneración basada en competencias: el significado de este punto es reconocer aquellos esfuerzos de valor agregado que tienen las personas las cuales aportan a su empleo, se tiene en cuenta que si se pueden medir las capacidades y las competencias se deben de ligar a los sistemas retributivos para así generar utilidades en donde se disfruten de las mismas (Patiño, 2006).

- Incentivos para mejorar el desempeño individual.
- muestra de interés de la organización por el cambio de hábitos.
- Se contempla el desarrollo como factor importante.
- Permite reconocer el alto potencial.

De igual forma, se tendrá en cuenta otro modelo de selección de personal según Cuesta, (2000). El cual consta de seis fases:

Fase 1: Conocimiento de la empresa y reglas esenciales

Fase 2: consideración de perfil de competencias

Fase 3: Fase de atracción

Fase 4: selección: en esta se divide en varios apartados los cuales son:

1. Preselección
2. Aplicación de técnicas de selección
3. Comprobación de datos referenciales
4. Comparaciones interindividuales
5. Toma de decisiones sobre candidatos a seleccionar

Fase 5: Incorporación/ acogida

Fase 6: Seguimiento (Cuesta, 2000).

A continuación se explicó cada una de las fases mencionadas anteriormente, esto con el fin de tener una mayor claridad al proceso de selección.

Fase 1: En esta fase es en donde se le da el conocimiento, demandas y ofertas que tiene la empresa de los puesto o cargos vacantes y para los cuales se van a seleccionar, así mismo las condiciones de trabajo en cuanto a la cultura y filosofía organizacional, después de que las persona tengan en claro esos conocimientos los directivos deben de brindar a los especialistas, la dirección estratégica y aquellas políticas de la gestión de recursos humanos y las funciones del trabajo. Conocimiento de la empresa y reglas esenciales: es importante tener esos conocimientos puesto que sin ello no se puede garantizar una labor congruente

de selección de personal. De igual forma se espera un apoyo necesario de la dirección al trabajo y tener explícito el código ético y como debe de ser cumplido por las personas que trabajan en la empresa (Cuesta, 2000).

Fase 2: Consideración de perfil de competencias: en esta fase es en donde se deciden los parámetros que servirán de referencia para hacer la comparación con las características valoradas del candidato al puesto vacante, se debe de tener en cuenta que si no existe una actualización se tendrá que recurrir al análisis y diseño del puesto de trabajo (Cuesta, 2000).

Fase 3: Proceso de atracción: en esta fase se tiene en cuenta tres aspectos importantes las cuales son: las fuentes de proceso de atracción, (el formulario de solicitud (externos), evaluación de empleo (interno) y por último se encuentra el curriculum vitae o el historial. las fuentes de atracción pueden ser internas como externas, en cuanto a las internas hace referencia a la entidad de la empresa y las externas son aquellas como las oficinas o agencias de empleo (Cuesta, 2000).

Fase 4: Selección: en esta se divide en varios apartados los cuales son:

1. Preselección: Una vez haber obtenido el formulario de solicitud o la evaluación de desempeño y el curriculum junto a una entrevista preliminar, se clasifican a los candidatos en:

Grupo a no: le faltan requisitos importantes.

Grupo b dudosos: podrían adaptarse con carencias.

Grupo c si: reúne toda la mayoría de requisitos.

2. Aplicación de técnicas de selección: los directivos deciden cuáles técnicas utilizar, de igual manera no significa que se apliquen todas o se realice un conjunto de las técnicas, esto se decide de acuerdo al puesto vacante y la participación de los candidatos, es

importante tener en cuenta que una técnica que no debe faltar es la de la entrevista y las pruebas profesionales. Las pruebas utilizadas en la selección de personal son: las pruebas profesionales, psicológicas, físicas o médicas y otras en esta se encuentran (exámenes de conocimientos, ejercicios de interacción grupal, juegos de simulación) (Cuesta, 2000).

3. Comprobación de datos referenciales: en este paso es donde se deben de verificar aquellos datos dados por los candidatos, tanto la información que hay en sus currículos como la información en las entrevistas (Cuesta, 2000).

4. Comparaciones interindividuales: en este paso los evaluadores se reúnen para comparar los datos que han obtenido los candidatos a medida de proceso de selección, se tiene en cuenta que los evaluadores deben ser objetivos (Cuesta, 2000).

5. Toma de decisiones sobre candidatos a seleccionar: en este punto ya se toma la decisión sobre los candidatos seleccionados, se tiene en cuenta que para esto se debe analizar el proceso de selección y los documentos brindados por los candidatos, se tiene que escuchar y tomar una decisión por consenso (Cuesta, 2000).

Fase 5: Incorporación/acogida: esta fase buscan presentar al nuevo empleado, con el fin de que este pueda sentirse bienvenido en la empresa y de igual forma se sienta familiarizado con el proceso que empieza, además de esto es importante mostrar aquellas expectativas positivas que empieza, esto es importante tanto para el nuevo empleado como para la empresa (Cuesta, 2000).

Fase 6: Seguimiento: este es un punto de proceso de selección puesto que es preciso realizar un seguimiento con el fin de evidenciar dos cuestiones importantes, la primera es la adaptación que el candidato ha tenido durante un periodo de tiempo y como se ha adaptado

a la organización y segundo si está cumpliendo con aquellos deberes y obligaciones (Cuesta, 2000).

A continuación se presenta otro modelo de selección de personal, según López, (2010) en donde se evidencian varios puntos importantes para dicho proceso, los cuales son:

1. Redacción de un anuncio: es por medio del cual se postula una vacante y este debe de ser claro y directo ya que este es el medio por el cual se constituye el reflejo de la empresa y la imagen que se quiere comunicar. El anuncio debe de contener la siguiente información (nombre de la empresa, contenido, requisitos excluyentes y no excluyentes, remuneración y lugar de presentación) (López, 2010).

2. Análisis del currículum vitae: este debe de tener una relación de acuerdo al perfil que se pretende cubrir, tener aspectos importantes como el sexo, la edad entre otros, una vez analizado el currículum se realiza una lista de los candidatos para proceder con la entrevista la cual se establece en una citación con el fin de garantizar el proceso.

3. La entrevista: este es uno de los puntos más importantes e influyentes en el proceso de selección de personal para la toma de decisión final, cuando se es un proceso por competencias se tiene en cuenta que se utilizan diversas herramientas, pero inicialmente la entrevista por competencias la cual se centra en el análisis sobre algunos hechos concretos, este tipo de entrevista induce a que el candidato no responda sobre opiniones o pareceres (López, 2010).

De igual manera, en este tipo de entrevistas debe de existir una correlación entre el entrevistado y entrevistador; el entrevistador debe de tener la capacidad de analizar e identificar aquellos comportamientos que surgen de la narración de los hechos del

candidato. Se tienen en cuenta cuatro aspectos importantes para la toma de una decisión de acuerdo a la entrevista:

- Las competencias técnicas
- La experiencia funcional
- Las competencias profesionales
- Las capacidades sociales.

4. El registro de la entrevista: es importante que una vez realizada la entrevista se deba registrar de manera adecuada la información suficiente con el fin de tomar la decisión sobre la contratación, para realizar estos registros existen dos formas: la primera en donde se escriben aquellos datos como la experiencia y conocimientos durante la entrevista; y la segunda se realiza una valoración de candidatos sobre la presentación, la expresión, para evaluar con el perfil requerido (López, 2010).

5. Evaluación: existen diferentes de tipos de evaluación:

- Psicológicas: Son pruebas psicológicas que se utilizan con el fin de tener un resultado informativo para así poder considerar la candidatura final y que los candidatos demuestren distintas facetas, se tiene en cuenta que la evaluación psicológica es un elemento enriquecedor.

-Assessment center: Es una técnica en la cual permita evaluar aquellos recursos y potenciales para la gestión ya que busca el potencial de las personas, esta técnica es una mezcla de diferentes técnicas, como cuestionarios, role-plays, dinámicas de grupos entre otras, para así poder observar conductas, habilidades, aptitudes etc. de los candidatos.

- Conocimientos técnicas o habilidades específicas: estas pretenden comprobar aquellas destrezas y habilidades de los candidatos para poner en práctica aquellos conocimientos

teóricos que estos poseen; se pueden aplicar diferentes pruebas de conocimiento entre estas se encuentran: Exámenes escritos, pruebas de conocimientos específicos, pruebas de logro, entre otras.

6. Decisión sobre el candidato: La decisión acerca de los candidatos la toma el jefe de línea del mismo, puesto que no es responsabilidad del área de recursos humanos, aunque esta sea un área en donde se realiza dicho proceso; la gestión por competencias se utiliza cada día en las organizaciones puesto que una mala toma de decisiones puede traer perjuicios a la empresa y al candidato (López, 2010).

7. Orientación: En este punto se trata de introducir a los nuevos empleados de la organización, donde se les presentan las tareas y deberes que deben de cumplir en su puesto de trabajo, se presenta a los compañeros, en donde se considera un proceso de socialización. Este es un punto importante puesto que se le presenta las normas, la cultura de la organización, reglamento entre otras. Con el fin de que el nuevo empleado empiece a conocer más de la empresa y sea integrado a esa nueva “familia” (López, 2010).

8. Evaluación y seguimiento del recién incorporado: Las decisiones de la selección y la orientación se puede evaluar con diferentes criterios, las personas de recursos humanos pueden utilizar puesto que se manejan diferentes instrumentos. Así mismo, las empresas tienen la necesidad de predecir el tiempo de sus trabajadores y también de retener aquellos que son fundamentales y los mejores (López, 2010).

Es importante, profundizar en los test o pruebas psicotécnicas que se realizan en el momento de llevar a cabo el proceso de selección de personal, puesto que por medio de estas pruebas son fundamentales para la toma de decisión de los candidatos; por lo tanto se pueden definir como pruebas que permiten tener conocimiento de las aptitudes o

capacidades de las personas, estos son diseñados para la realización de alguna tareas específicas para un puesto determinado, se debe de tener en cuenta que algunos tests tienen un límite de tiempo para la realización.

Se pueden implementar distintas pruebas para el proceso de selección de personal, las cuales pueden agruparse en:

Test psicotécnicos: son todas aquellas pruebas que son utilizadas para medir las características de los candidatos, normalmente estos test suelen medir distintos aspectos que tienen relación con la inteligencia, personalidad, aptitudes, motivaciones, intereses entre otros, cabe mencionar que este tipo de test se han utilizado desde el siglo XX (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Pruebas de conocimientos: estas pruebas tienen por objetivo evidenciar el nivel de conocimientos sobre temas específicos.

Pruebas situacionales: son aquellas pruebas donde los candidatos deben de poner en práctica habilidades, conocimientos para la resolución de problemas en una situación específica.

Pruebas profesionales: este tipo de pruebas son parecidas a las pruebas situacionales solo que en este tipo de prueba ponen sus conocimientos y habilidades para desempeñar el puesto de trabajo, en donde deben realizar tareas en las condiciones reales de trabajo.

Assessment Centers: son aquellos centros de evaluación en los que varios evaluadores realizan valoraciones a los candidatos a partir de aquellas técnicas de selección (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

A continuación, se tuvieron en cuenta las diferentes pruebas que se llegan a utilizar en el proceso de selección de personal, cabe mencionar que estas pruebas están clasificadas según lo que se desea medir, es decir, pruebas de inteligencia, personalidad, entre otras.

Algunos tests de inteligencia son:

D-48 Test de dominós: este evalúa la capacidad que tienen las personas para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a nuevos problemas.

D- 70 test de dominós: es una versión paralela de test mencionado anteriormente, pero este test tiene un nivel de dificultad análogo, este test evidencia funciones centrales de inteligencia.

Factor G: este es un test de escalas 2 y 3 y ambas escalas fueron elaboradas con elementos que llegasen a eliminar el grado de posibles influencias culturales. La escala 2 tiene 46 elementos y la escala 3 tiene 50 elementos con un mayor grado de dificultad (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Test de Aptitudes específicas:

ABI, aptitudes básicas para la informática: es una batería la cual está integrada por seis pruebas independientes las cuales buscan evaluar: comprensión verbal, de problemas, conceptos matemáticos entre otros aspectos.

BAIRES test de aptitud verbal: esta prueba estima la aptitud verbal utilizando dos tareas las cuales son: sinónimos y definiciones, no tiene límite de tiempo y permite que pueda ser aplicada a personas de diferentes niveles de formación.

MSCEIT test de inteligencia emocional: este test es diseñado para evaluar la inteligencia emocional ya que esta es entendida como una capacidad, este test presenta

prueba de habilidades para la resolución de problemas emocionales (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Test de motivaciones e intereses

KURDE-C registro de preferencias vocacionales: este test incluye más de 500 actividades agrupadas de tres en tres, donde el candidato debe de señalar sus preferencias que más le interesa.

SIV cuestionario de valores interpersonales: este test aprecia los valores que el sujeto posee y se considera como un aspecto que configura la personalidad, los valores que se dan en este cuestionario son una forma de explicar o predecir ciertos patrones de comportamiento.

Test de personalidad

16PF-5 cuestionario factorial de personalidad: este test consta de 185 elementos y mide variaciones y mejoras, las 5 dimensiones superiores se denominan dimensiones globales.

EPQ-R cuestionario de personalidad de Eysenck revisado: es una amplia revisión de EPQ con relevantes aportaciones para la interpretación y fiabilidad de la variable P-dureza, ayuda en diferentes áreas tales como: educativas, laborales entre otras (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Pruebas situacionales: Estas pruebas es con el fin de analizar si el candidato tiene las competencias exigidas tanto por el puesto como por la empresa, de igual manera, los candidatos por medio de este tipo de pruebas pueden mostrar conocimientos, habilidades y aptitudes para la resolución de problemas (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Pruebas profesionales: Son aquellas pruebas que miden el desempeño en el trabajo y es con el fin de evidenciar si tiene las competencias necesarias para el puesto de trabajo y así se pueden desempeñar las funciones, este tipo de pruebas se pueden aplicar en grupo o individual, son de formas orales, escritas y manuales (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Otro aspecto importante, del proceso de selección de personal es la entrevista puesto que es uno de los pilares más esenciales en dicho proceso; para llevar a cabo este instrumento se debe de tener en cuenta que se tienen que determinar los objetivos de la entrevista, de tiene que identificar las personas q las cuales se les va a realizar la entrevista, formular las preguntas y preparar un lugar adecuado para la realización de la entrevista. A continuación se dio una definición a cerca de la entrevistas y los tipos de entrevistas que existen (Murillo, s.f).

La entrevista: es aquella técnica por medio de la cual el investigador puede recoger información de manera oral y personalizada, la entrevista gira entorno al interés de la investigación, cabe mencionar que esta técnica se considera una de las más completas puesto que va enriqueciendo la información y va facilitando la respuesta a los objetivos propuestos (Murillo, s.f).

Así mismo, la entrevista se realiza de forma persona y se obtiene información de una manera directa, la entrevista es una conversación formal y como se nombró anteriormente la entrevista tiene una intencionalidad.

Es importante mencionar, que existen diferentes tipos de entrevistas, las cuales son:
Entrevista Estructurada: es la cual el investigador tiene planificada las preguntas que quiere formular, las preguntas en esta entrevista son de forma secuencial, el entrevistado no podrá

realizar algún tipo de comentario ni apreciaciones que este tenga, así mismo las preguntas que se realizan son de tipo cerradas ya que el entrevistado debe de responder de manera concentra y exacta acerca de lo que se pregunte. (Murillo, s.f).

Entrevista semi-estructurada: es la cual el investigador tiene a cabo un trabajo elaborado que determine la información que se desea obtener, así mismo el entrevistado debe de remitirse a ella, las preguntas que se realizan en este tipo de entrevistas son abiertas, ya que esto permite que el entrevistado pueda dar un valor más a las preguntas que se le están realizando, durante el transcurso de la entrevista se van construyendo más preguntas en cuanto al tema de interés de investigador. De igual manera, el investigador debe de estar atento a la información que da el entrevistado puesto que por medio de las respuestas se pueden formular otras preguntas. (Murillo, s.f).

Entrevista no estructurada o abiertas: en este tipo de entrevistas son aquellas que no tienen un guión o un orden previo, las preguntas se van formulado a partir de la información que vaya dando el entrevistado, pero sí es importante que el entrevistador tenga un conocimiento y preparación previa, es decir, tener una estrategia para reconducir la entrevista cuando el entrevistador se llega a desviar del tema (Murillo, s.f).

Para continuar con el desarrollo teórico se hace relevante hablar sobre las Empresas de Servicios Temporales (EST), dado que en estas organizaciones se llevó a cabo el desarrollo y la aplicación de la tesis y el instrumento de la investigación.

7.2 Empresa de Servicios Temporales.

Antes de iniciar a hablar de las EST es importante aclarar y comprender lo que es una empresa y como están clasificadas las mismas, a continuación se dio el concepto de empresa y más adelante se hablará de las EST.

La empresa: son aquellos factores principales de tipo dinámico de la economía de una nación y por la cual se constituye un medio de distribución que influye en la vida cotidiana de los habitantes, así mismo se tiene en cuenta que también se toma a la empresa como un grupo social, el cual se da la administración de un capital y el trabajo para así producir bienes y servicios con el fin de brindarle una satisfacción a la sociedad de sus necesidades (Galindo, 2011).

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital (Sánchez, s.f, p. 1).

Por otro lado, las empresas tienen una diversidad de clasificaciones; en primera instancia puede hablarse sobre las organizaciones según la actividad o giro, en esta puede encontrarse una subdivisión, por ende, puede mencionarse la zona industrial, en las cual la actividad principal es la transformación de la materia prima; la zona industrial está clasificada por: 1) extracción: explotación de recursos naturales renovables o no renovables, 2) manufactureras: son las empresas encargadas de transformar la materia prima en productos para el consumo mercantil (Sánchez, s.f).

Para continuar, se encuentra la zona comercial, en la cual la actividad primordial es la compra y venta de productos mercantiles; la zona comercial está clasificada en mayorista, minorista y comisionista (Sánchez, s.f).

Seguidamente, se mencionan las empresas dedicadas a brindar servicios a la población, dichos servicios están clasificados en: turismo, transporte, servicios públicos, privados, educación, etc. (Sánchez, s.f).

En segunda instancia, se clasifican las empresas según la forma jurídica; en estas se encuentran 1) las empresas individuales, en las cuales hay una persona responsable y representante legal, quien tiene la obligación de responder frente a terceros, 2) empresas societarias o sociedades, “constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditarias y la sociedad de responsabilidad limitada” (Sánchez, s.f, p. 3).

En tercera instancia, se encuentran las empresas clasificadas según la dimensión, 1) microempresas, cuando posee menos o hasta diez (10) trabajadores, 2) pequeña empresa, cuando posee de once (11) a cincuenta (50) trabajadores, 3) mediana empresa, cuando posee de cincuenta y uno (51) a doscientos cincuenta (250) trabajadores, 4) gran empresa, cuando poseen un número de trabajadores superior a doscientos cincuenta (250) trabajadores (Sánchez, s.f).

En cuarta instancia, están las organizaciones según la titularidad del capital, en estas se pueden encontrar, 1) empresas privadas, cuando el capital de la organización está en manos de accionistas, 2) empresas públicas, cuando el capital de la organización lo maneja el estado, 3) empresas mixtas, cuando el capital de la organización lo manejan accionista y el estado (Sánchez, s.f).

Así bien, es de suma importancia mencionar las finalidades económicas y sociales de una empresa, 1) finalidad económica externa, la cual está basada en la satisfacción de las necesidades de la población en cuanto a la producción de bienes y servicios, 2) finalidad económica interna, en donde se maneja la remuneración para los trabajadores de la organización, los propietarios, la inversión, entre otras, 3) finalidad social externa, “contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan”, 4) finalidad social interna, en la cual se busca la promoción de los valores humanos y el crecimiento integral de los participantes de la organización (Sánchez, s.f, p. 8).

Por otra parte, es importante mencionar los inicios de las Empresas de Servicios Temporales (EST) fue en la década de los 60's, cuando estas funcionaban sin una regulación determinada, lo que hacía que se confundieran con agencias de colocación o empleo las cuales estaban reglamentadas por el decreto 2676 de 1971 (las personas naturales o jurídicas que hayan establecido o establezca un servicio privado con la finalidad de ofrecer el servicio de manera directa o indirecta de trabajadores permanentes o temporales a terceros pero para la legalidad de su funcionamiento deberá someterse a los requisitos y cumplir las obligaciones señaladas en el presente decreto).

Posteriormente a esto, gracias al decreto 1433 de 1983 se establecieron características de la prestación de servicio temporal en Colombia tomando un estatus legal con la ley 50 de 1990 de reforma laboral (según el artículo 71 de la ley 50 de 1990 hace referencia a que las EST contratan para prestar servicios a terceros, con el fin de colaborar

con el desarrollo temporal en sus actividades, mediante la labor de personas naturales, contratadas directamente por la EST).

Ahora bien, las EST son aquellas que son contratadas para la prestación de servicios a terceros beneficiarios, con el fin de colaborar en el desarrollo de sus actividades mediante la labor desarrollada por las personas contratadas directamente, la cual tiene el carácter de empleador. Cabe resaltar que estas empresas sólo pueden prestar sus servicios por un lapso de seis meses prorrogables con el fin de proteger el trabajo estable de las personas (Ministerio de la protección social, decreto 4369, 2006).

De igual manera, en dichas empresas los trabajadores son de dos categorías; la primera son trabajadores de plantas: los cuales desarrollan actividades de dependencia propia como el gerente, la secretarías, el contador, entre otras; la segunda son trabajadores en misión: es decir son aquellos que las Empresas de Servicios Temporales envían a aquellas dependencias a cumplir una tarea o servicio contratado por las otras empresas, un ejemplo de esto son aquellas personas que van hacer reemplazos en la empresa que contrata los servicios; se debe mencionar que al igual que los trabajadores de plantas los trabajadores en misión tienen los mismos derechos (Ministerio de la protección social, decreto 4369, 2006).

Por otra parte, al momento de constituir una Empresa de Servicios Temporales (EST) se deben tener algunos requisitos que son esenciales para el funcionamiento de la misma.

1. Remitir una carta solicitando autorización de funcionamiento a la Dirección Territorial del Ministerio de Protección Social del domicilio principal.

2. Tener una escritura pública de constitución y certificado de existencia legal expedido por la cámara de comercio.
3. Tener un reglamento de trabajo
4. Contar con formatos de los contratos de trabajo con los trabajadores en misión
5. Tener una póliza de garantía que deberá constituirse por un año en cuantía no es inferior a quinientas (500) veces el salario mínimo legal vigente (Ministerio de la protección social, decreto 4369, 2006).

Por otra parte, se debe tener en cuenta que aunque las (EST) tiene un marco legal, se encuentran desventajas tanto para la empresa como para el trabajador, las cuales se nombran a continuación (Castillejo y Dorta, 2003):

Desventajas para el trabajador:

- Falta de tiempo para llegar a dominar las actividades de cargo, lo cual se toma como desventaja puesto que el trabajador no tiene un óptimo desempeño en el cargo.
- El trabajo temporal exige que el trabajador asuma las responsabilidades de cargo, pero no tiene los mismos beneficios como los trabajadores de planta de la empresa.
- El salario que recibe el trabajador temporal puede ser menor al que recibe un trabajador de planta, esta es una de las mayores críticas que se le hace a las Empresas de Servicios Temporales, puesto que no se le retribuye el trabajo de forma equitativa (Castillejo y Dorta, 2003).

Desventajas para la empresa:

- Las empresas que contratan a las de servicios temporales dejan a la mano la formación de los trabajadores lo que puede llegar a tomarse como con alguna

debilidad al momento de ejercer las funciones de cargo, esto ocurre cuando hay cambios tecnológicos.

- La empresa directamente no tiene una relación directa con los trabajadores que contrató la Empresa de Servicios Temporales ya que los trabajadores asumen las obligaciones y derechos que les expresen en la Empresa de Servicios Temporales y no la empresa que requirió los servicios de estas.
- La relación laboral se despersonaliza cuando el trabajador se convierte en una herramienta más de trabajo por las empresas ya que no lo ven como parte de equipo sino como alguien que solamente ocupará el cargo temporalmente (Castillejo y Dorta, 2003).

Es necesario recalcar que, aunque el psicólogo organizacional tiene diferentes tareas dentro de la organización, se debe de tener en cuenta el rol de gestor humano, puesto que este puede trabajar de la mano con él psicólogo organizacional por el bienestar de los trabajadores dentro de la empresa, cabe mencionar, que a su vez el psicólogo organizacional puede ser también el gestor humano. Por lo tanto a continuación, se dará una explicación del gestor humano y las funciones que este cumple dentro de la organización.

7.3 Gestor humano

Ahora bien, es relevante mencionar la importancia que tiene el gestor humano en el siglo XXI, debido a que es este el encargado de realizar ciertas actividades tales como: la capacitación y actualización de conocimiento acerca de cada una de las labores, para que así se realice un adecuado desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores que laboran en la empresa, es decir, por medio de las actividades mencionadas anteriormente, el

gestor humano puede crear programas que faciliten a los trabajadores la mejoría en el desempeño de sus tareas diarias, teniendo en cuenta que estas estén acorde a sus necesidades (Boletín.UJTL.140 repositorio de noticias. s.f).

Se tiene en cuenta que el profesional en el área de gestión humana debe tratar que haya una relación entre la empresa y los trabajadores, para generar cambios más significativos y de esta manera la empresa vaya logrando crear más estrategias que ayuden a incentivar tanto a las personas del exterior como los empleadores, de igual manera, el gestor humano debe participar en todas las actividades de una manera activa para que así poco a poco se vaya logrando el desarrollo de las estrategias que aportan a la empresa y a su productividad.

Cabe mencionar un aspecto importante que se evidencio hoy en día es la globalización, ya que ha hecho que el profesional en la gestión humana tenga la capacidad para innovar en todas las funciones que este debe de cumplir, teniendo en cuenta las dimensiones del ser humano, puesto que cada día la tecnología está avanzando y el talento humano será indispensable en un campo organizacional (Rueda, s.f).

Por otro lado, se puede mencionar que el profesional en gestión humana debe desarrollar su trabajo desde tres aspectos fundamentales, estos son de gran importancia en la ejecución de sus funciones, por ende, el gestor humano deberá aprender a mejorar las mismas.

En primera instancia, se encuentra el hacer, en el cual deberá realizar estrategias en concordancia y en base a las metas de la empresa, aprender a evidenciar el talento y las habilidades de los trabajadores, potencializar dichas habilidades y lograr conservar el talento humano en la organización (Gestionhumana.com, s.f).

En segunda instancia, está el ser, en el cual el profesional deberá desarrollar y tener capacidades frente al liderazgo y el pensamiento sistemático, es decir, tratará de comprender la manera en la que los trabajadores de la empresa laboran y resolver las dificultades que se presenten, tanto de manera individual como grupal (Gestionhumana.com, s.f).

En tercera y última instancia se menciona el saber, en el cual el gestor humano deberá poseer conocimiento sobre el negocio en todos sus ámbitos, es decir, deberá conocer la organización interna (trabajadores y colaboradores de la empresa) y externamente (clientes); al tener este conocimiento el profesional podrá tratar de otorgarle un valor significativo a las labores de los colaboradores y así mismo, de acuerdo a las necesidades de los clientes; el gestor humano debe tener en cuenta la conducta humana y la cultura social en la que se encuentra cada individuo (Gestionhumana.com, s.f).

Por otro lado, cabe resaltar que la gestión humana está sujeta a tres núcleos: 1) Cultura humanista: se debe de tener en cuenta el factor cultural, ya que este es un aspecto de gran influencia en la obtención de resultados, también se debe tener en cuenta que el profesional debe de diseñar estrategias que aporten al cambio y mejoren el liderazgo; 2) Estrategia con resultados: el gestor humano debe diseñar estrategias que apunten a la mejora de las condiciones laborales y empresariales; 3) Procesos sistemáticos: tener en cuenta las necesidades estratégicas de la empresa como las de los colaboradores y clientes de la organización, creando valor para cada uno de ellos; y personas con calidad de vida: tratar de entender el bienestar desarrollando las diversas áreas humanas (física, emocional-social, mental y espiritual), tratar de que las necesidades se igualen a los recursos existentes, mejorar el ingreso de talento humano (Gestionhumana.com, s.f).

El profesional en gestión humana debe tratar de afianzar la relación entre trabajadores-empresa, esto se logra creando estrategias significativas que incentiven a los colaboradores, por ejemplo, el pago de nómina a tiempo, el reconocimiento de la buena labor, la puntualidad, entre otros (Gestionhumana.com, s.f).

En cuanto a la retribución que se debe ejercer en la organización pueden mencionarse varios aspectos que deben mejorarse en el desarrollo de las funciones del gestor humano, uno de ellos es la equidad, es decir, el profesional debe dar a cada colaborador el mérito que merece; competitividad externa, el gestor de lo humano debe de tener en cuenta cual es la competencia directa de la organización; compensación integral (Gestionhumana.com, s.f).

Debido a la dependencia que tiene la gestión humana de la capacidad organizacional, el profesional debe desarrollar una agenda de compromisos en la cual establezca, cuáles han sido y pueden ser los cambios en el ámbito laboral, tanto en el clima como en el aspecto de conocimiento; desarrollar estrategias que permitan crear sentido de pertenencia en los colaboradores de la organización; la unión y mejora de las relaciones interpersonales y trabajo en grupo; desarrollo de estrategias para el afrontamiento del cambio; elaboración de innovación laboral a través del establecimiento de compromisos (Bonnet, s.f).

El gestor humano, debe participar activamente en el desarrollo de estrategias que aporten a la mejora y productividad de la organización; creación de estrategias para mejorar la comunicación; realizar actividades y capacitaciones de adaptación a la organización; capacidad de promover el cambio; asignación de los roles según capacidades; fomentar valores y actitudes exitosas (Bonnet, s.f).

Se tiene en cuenta que el psicólogo, es el poseedor de una sólida formación ética, y científica quien se encarga de desarrollar y aplicar aquellos conocimientos que ha aprendido y también con el fin de promover el bienestar y la eficiencia de las personas y de los grupos que este caso sería en la organización, además de esto el psicólogo es quien evalúa de manera consistente aquellas necesidades psicológicas y sociales (Colpsic, 2014).

Así mismo, el gestor humano es quien guía a las personas que tiene a cargo a que se cumplan las funciones y tareas de cada trabajador, además de esto el gestor humano es quien dirige a que las personas cumplan satisfactoriamente las estrategias de las empresas y de igual forma dirige a los trabajadores al aprendizaje, también se encarga de planear, controlar, administrar los recursos humanos y realizar programas de calidad) (Liquidano, 2006).

Por último, es importante tener en cuenta el rol que tiene el psicólogo organizacional que se explicará a continuación.

7.4. Rol del psicólogo organizacional.

Es importante mencionar que el psicólogo organizacional cumple con diferentes funciones dentro de la organización, la cual una de ellas y para interés de esta investigación es el proceso de selección de personal, puesto que es el psicólogo organizacional quien tiene la formación necesaria para realizar dicho proceso. A continuación se tendrán en cuenta algunas definiciones de la psicología organizacional, puesto que estas son bases para el desarrollo de marco teórico.

Según Malvezzi (citado en Martínez, 2006) define a la psicología organizacional y de trabajo como el conocimiento multidisciplinar de comportamiento de individuos y grupos en el marco y funcionamiento de las organizaciones.

Según Schaper (citado en Martínez, 2006) conceptualiza a la psicología organizacional y de trabajo como aquella ciencia de la conducta que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje, que permite describir, explicar y predecir la conducta humana en el trabajo y las organizaciones.

Por lo tanto, la psicología organizacional es una ciencia aplicada en lugares de trabajo que se encarga de estudiar la conducta humana y como se manifiesta tanto a nivel individual como a nivel grupal teniendo en cuenta aquellos procesos y estructuras laborales que lo determinan. La psicología organizacional facilita la solución de problemas que surgen en relación al hombre en el trabajo, en las diferentes ramas ya sean de la salud, agrícola, académicas, entre otras. Y siguiendo a Zepeda (1999) este considera la psicología organizacional como la rama que se dedica a los estudios de los fenómenos individuales al interior de las organizaciones y cómo ejercen un gran impacto en las personas que allí laboran, es decir, tener en cuenta el comportamiento, las emociones, valores, actitudes, aptitudes entre otras y cómo esto se evidencia en su proceso de desarrollo dentro de la organización (Zepeda, 1999).

Así mismo, se tiene en cuenta el rol de psicólogo en una organización, debido a que este es de gran importancia en cuanto a que el psicólogo es quien vela por el bienestar de capital humano dentro de la empresa, así mismo el psicólogo debe de estar pendiente del comportamiento y actitudes que se dan en esta, es decir, el psicólogo tiene en cuenta la cultura organizacional, es decir, las reglas, costumbres, entre otras, que conforman y tiene

la empresa, de igual manera, el psicólogo también debe observar el clima organizacional que se presenta en la empresa para así poder evidenciar cuales son las percepciones que tienen los trabajadores acerca del ámbito laboral; el psicólogo organizacional se puede desempeñar en otros aspectos tales como lo son: la selección de personal, la aplicación de pruebas, el desarrollo de personas a nivel laboral entre otros, en cada proceso el psicólogo realiza diferentes actividades (Giraldo et al, 2013).

De la misma manera, el psicólogo tiene diferentes roles, funciones y tareas dentro de una organización y es quien tiene más conocimientos acerca del comportamiento, las emociones y los pensamientos de las personas dentro del área organizacional, de igual manera el psicólogo se encarga de fomentar y conocer cuál es la satisfacción que tienen los empleados que laboran allí; una de las funciones que tiene el psicólogo es proporcionar estrategias para incentivar el trabajo en equipo, una mejora en la selección de personal, el psicólogo organizacional al tener conocimientos en cuanto a conductas, emociones y pensamientos puede gestionar estos de manera estratégica y no sólo funcional.

De tal manera, que si el psicólogo cumple con las funciones, tareas y roles dentro de la empresa esto hace que se facilite y ayude a mantener un buen clima laboral y un buen ambiente de trabajo, es decir, una buena relación entre los empleados. Cabe mencionar que el psicólogo organizacional ejerce su labor de una forma paralela, es decir, que no solamente se centra en lo humano y en sus funciones como tal de psicólogo, sino que también este contribuye en otras áreas de la empresa, para así poder ver que existen algunas limitaciones y desarrollar planes de acción sobre estas para que se haya una mayor productividad en la labor de cada trabajador; es por eso que el psicólogo en una

organización interviene tanto de manera directa como de manera indirecta (Giraldo et al, 2013).

Ahora bien, es importante mencionar que hoy en día los psicólogos organizacionales tienen nuevos retos los cuales deben de cumplir, uno de los retos que se les presentan los psicólogos es el impacto que están tomando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) frente a la globalización puesto que gracias a esto las reglas de juego han cambiado y alguna de estas no han sido escritas y la mayoría de las veces son desconocidas, esto se puede tomar como reto ya que las personas se enfrentan al cambio y no solamente las personas sino también las organizaciones y esto se va dando de manera más rápida, esto hace que cada día la creación de las estrategias laborales se vuelvan más complicadas y sobre todo si se quiere llevar a medio o largo plazo (Cerro, 2013).

Otro de los retos que tienen los psicólogos organizacionales es la capacidad de atraer, retener y desarrollar el talento humano, dentro de esto se encuentra la innovación que tienen las organizaciones puesto que se ha convertido en una necesidad para el talento humano y los profesionales que están dentro de las organizaciones, algunas empresas no tienen este aspecto en cuenta al momento de realizar su estrategia puesto que todas tienen perspectivas diferentes de lo que es la innovación y esto es el punto clave para el éxito en las prácticas y el lugar que requiere la agenda (Cerro, 2013).

8. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Dimensión	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Cómo lo voy a medir
Reclutamiento	Esta fase se expresa en el conocimiento de las demandas y ofertas de los puestos o cargos para los cuales se va a seleccionar, de la estructura organizativa empresarial, de sus condiciones de trabajo y de su cultura o filosofía organizacional. Previo a ese conocimiento, los directivos deben ofrecer a los consultores o especialistas: la dirección estratégica adoptada, las políticas de GRH derivadas y el sistema de trabajo asumido. Sin esos elementos, no se garantiza una labor coherente de selección de personal, y no se manifestará la necesaria sinergia (Cuesta, 2000)	Proceso mediante el cual se dan a conocer las necesidades de la empresa, en cuanto a requerimiento de nuevo personal.	Medios de comunicación	Encuesta

Proceso de Selección	Según De Ansorena (2005) Selección de personal es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros , y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional (Marrero. C, Tovar. A y Velázquez. R, s.f, p. 4).	Proceso durante el cual se atrae, evalúa e identifica a una diversidad de personas para que puedan realizar actividades de manera eficaz; según sus habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes en el campo profesional. Esta variable se puede identificar a través del proceso de reclutamiento, la aplicación de entrevistas, de pruebas y de técnicas innovadoras.	Entrevistas Pruebas proyectivas Pruebas psicométricas Prácticas novedosas	Encuesta.
----------------------	--	--	--	-----------

9. Metodología

9.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa, la cual se define como: el enfoque que utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y un análisis estadístico, con el fin de establecer aquellos patrones de comportamientos y probar teorías. Se tiene en cuenta que el enfoque cuantitativo es riguroso en su proceso puesto que no se puede saltar ningún paso o fase, pero si se puede redefinir alguna fase (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se debe de tener en cuenta que después de analizar las mediciones obtenidas, se empiezan a establecer algunas conclusiones de acuerdo a las hipótesis establecidas; cabe mencionar que el enfoque cuantitativo tiene algunas características las cuales son:

- El investigador debe tener establecida la investigación y delimitar la problemática.
- Una vez determinado el tema a investigar, se debe realizar una revisión de la literatura y seguidamente realizar un marco teórico para que se puedan sacar las hipótesis y de allí se empiezan a corroborar las hipótesis planteadas.
- Generar hipótesis antes de recolectar la información y analizarla.
- La recolección de datos se debe llevar a cabo por medio de procedimientos estandarizados.
- Los datos obtenidos se deben de analizar por medio de métodos estadísticos (Hernández et al, 2014).

9.2 Diseño

De igual manera, la investigación tiene un diseño no experimental de tipo transversal, el diseño no experimental se puede definir como: aquella que no manipula las variables, lo que busca este diseño es observar los fenómenos cómo se dan en su contexto natural para después poderlos analizar, es decir, es un estudio donde no se hacen variar las variables independientes de manera intencional para ver el efecto de otras variables (Hernández et al, 2014).

Un estudio no experimental no genera una situación en particular, solamente se observan aquellas situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en este tipo de diseño no se tiene un control directamente en las variables y tampoco se puede influir en ellas puesto que ya estas están allí como se mencionó con anterioridad, por lo cual hace que la investigación no experimental sea sistemática y empírica.

Se tiene en cuenta que los diseños no experimentales se dividen en dos en transeccionales o transversal y longitudinales o evolutiva; a continuación se especifica el alcance del presente estudio.

De igual manera, la investigación transversal hace referencia a aquella que recolecta los datos en un momento único y específico, con el fin de describir las variables y analizar la incidencia que estas tienen en un momento determinado. Además, estos estudios son observacionales con componentes individuales, y suelen tener dos iniciativas como lo son los apartados descriptivos y los analíticos. A su vez, pretende medir una o varias características de un determinado momento. “A través de este diseño se puede identificar los elementos básicos en epidemiología: persona (trabajador), lugar (ambiente laboral),

tiempo (antigüedad a la exposición) y características relativas al agente (factor de riesgo) relacionados con el evento” (Hernández et al, 2014).

9.3 Alcance

Desde otra perspectiva, se considera que esta investigación es descriptiva. “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al, 2014).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, esta investigación pretende recolectar información o medirla de manera independiente, lo cual permite describir y detallar cómo surgen y se desarrollan los diferentes sucesos o efectos que se pretenden investigar (Hernández et al, 2014).

Por último, está también se relaciona con una investigación de campo, puesto que para el desarrollo de esta se buscó apoyo en información que proviene de otras fuentes, y también se desarrollarán encuestas con el fin de obtener los resultados esperados para la investigación (Marín, s.f).

9.4 Población/Muestra

La población elegida para esta investigación fueron Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero (Armenia y Pereira); de igual forma, la muestra está conformada por 7 EST, dicha muestra fue no probabilística por conveniencia y homogénea, es decir:

La muestra no probabilística se da “cuando no se tiene acceso a una lista completa de los individuos que forman la población (marco muestral) y, por lo tanto, no se conoce la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado para la muestra” (Ochoa, 2015).

Por otro lado, en la muestra por conveniencia, se seleccionan solamente casos disponibles a los cuales tenemos acceso. Tal fue la situación de Rizzo (2004), quien no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas con profundidad en niveles gerenciales, respecto a los factores que conforman el clima organizacional y, entonces, decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaba un posgrado en Desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones (Hernández et al, 2014, p. 401).

En la muestra homogénea, las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social (Hernández et al, 2014, p. 398).

9.4.1 Criterios de inclusión

- Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero (Armenia y Pereira).
- Empresas de Servicios Temporales que dentro de sus servicios realicen procesos de selección de personal.
- Empresas de Servicios Temporales dispuestas a participar en la investigación.

9.5 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se implementaron en este presente proyecto de grado fueron la encuesta y la consulta de documentos tales como investigaciones virtuales sobre el tema; inicialmente se entiende por encuesta aquel instrumento que permite dar cuenta de las críticas que se le hace a la subjetividad y al mismo tiempo obtener información acerca de la misma, por medio de este instrumento se puede adquirir información acerca de una problemática específica en cuanto a los pensamiento de una sociedad, los juicios de valor, entre otros (Ruiz, s.f).

Además, la encuesta es una técnica que se basa en las declaraciones obtenidas de la muestra, las cuales permiten identificar todo tipo de pensamientos sobre el tema que se pretende investigar, de acuerdo a lo anterior, es necesario tener en cuenta que las encuestas no son completamente válidas, y cuentan con sus diversas ventajas y desventajas al aplicarlas (García y Quintanal, s.f).

Por otro lado, el instrumento que se implementa para el registro de la encuesta es el cuestionario, el cual es entendido como,

Un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2008).

Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios (Hernández et al, 2014).

A su vez, es oportuno aclarar que la encuesta realizada para esta investigación, se podrá encontrar en los apéndices del trabajo, además de esto, la encuesta se envió a tres jurados expertos en el tema para que este fuera evaluado y validado.

En segunda instancia, se dice que la consulta de documentos “Permite estar en contacto con la realidad. Estos documentos pueden ser personales u oficiales” (Alarcón et al, 2010). Es la selección de documentos que será útil para la investigación planteada; inicialmente se encontrará una gran diversidad de documentos, de los cuales se excluirán las investigaciones que no sean de provecho para el estudio; los documentos elegidos aportan al desarrollo de la pregunta problematizadora de la investigación, de igual manera ayuda al diseño de las hipótesis. Unas de las fuentes primarias para la consulta de documentos son las entrevistas científicas, las revistas indexadas, investigaciones, entre otros (Hernández et al, 2014).

Los instrumentos que se implementarán para la consulta de datos serán los documentos con evidencias en la literatura. Cabe aclarar que los instrumentos y técnicas que se van a realizar serán aplicados a la persona que realice el proceso de selección de personal, para así conocer de los procedimientos que se realizan en las mismas.

A su vez, es importante tener en cuenta que este trabajo investigativo se desarrolló a través de la técnica cuantitativa, la cual consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población (Madrigal et al, 2009, P.5).

Así mismo, desde la técnica cuantitativa se emplea la recolección de datos con el fin de corroborar hipótesis, para finalmente establecer patrones de comportamiento (Hernández et al, 2014).

9.6 Procedimiento

La propuesta investigativa se desarrolló mediante la búsqueda de documentos que mostraron evidencia acerca de los diversos procedimientos de selección de personal, al igual que documentos que permitieron evidenciar las diversas investigaciones realizadas en el tema, para continuar se llevó a cabo una búsqueda de las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira), con el fin de manifestar el interés por las organizaciones para desarrollar la investigación y obtener la aprobación de las empresas para así, de esta manera, acceder a las mismas y aplicar el instrumento de investigación, el cual dicho instrumento se diseñó y luego se envió a diferentes expertos que fueran expertos en el tema a investigar para así validarlo y finalmente aplicarlo; en relación a esto es de suma importancia indicar que Manizales estaba contemplada dentro de las ciudades para llevar a cabo la aplicación del instrumento diseñado, pero esto no fue posible debido a que en las EST de la mencionada ciudad hubo cambio y rotación de personal, por lo cual el permiso otorgado inicialmente fue revocado y esto significaba volver a iniciar con el proceso de solicitud, pero por motivos de tiempo no fue posible volver a realizar este procedimiento, por ende, Manizales quedó por fuera de la población encuestada.

Finalmente la información obtenida se consignó en los respectivos instrumentos de investigación; de igual manera, dicha información fue analizada mediante el programa de Microsoft Excel versión 2010, para desarrollar la resolución de la pregunta problematizadora.

9.7 Plan de análisis de resultados

Para el análisis de la información es importante tener en cuenta que se realizó por medio de una estadística descriptiva, puesto que lo que se pretende de una u otra manera con la información es analizar y recolectar la información para así luego poder tabular y graficar los resultados que se hayan encontrado (Microsoft Excel versión 2010), en este caso se caracterizó el procedimiento que se tiene en el momento de la selección de personal.

10. Aspectos éticos

De acuerdo a las técnicas e instrumentos planteados para llevar a cabo esa investigación es pertinente mencionar los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta:

Para iniciar es de suma importancia resaltar que para el desarrollo de este proyecto de grado de carácter investigativo, es necesario tener en cuenta la resolución 8430 del 4 de Octubre de 1993, en la cual se plantean las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud; de acuerdo a esta norma, se plantean los criterios que un investigador en salud debe de cumplir, además es de gran importancia contar con un comité ético quien se encargue de resolver todas las cuestiones que conciernen con la información (Ministerio de salud, 1993).

A su vez, se plantea que toda investigación que se enfoque al área de la salud debe ser desarrollada teniendo en cuenta aspectos como la prevención, el conocimiento biológico y sociológico y a su vez el conocimiento sobre las consecuencias adversas del ambiente de salud, y finalmente el investigador debe realizar un estudio sobre las técnicas y métodos que contribuyan a la prestación de servicios en salud (Ministerio de salud, 1993).

Para continuar, es de suma importancia resaltar que para el desarrollo del proyecto de grado planteada, se tuvo en cuenta la ley 1090 de 2006, en la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de la psicología, se dicta el código deontológico y Bioético y otras disposiciones. En una perspectiva general el profesional en psicología debe Cumplir con diversos principios, tales como: responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, anuncios públicos, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones Profesionales, evaluación de técnicas, investigación con participantes humanos y cuidado y Uso de animales (Ministerio de Protección Social, 2006).

Finalmente, se tiene en consideración la declaración de Helsinki la cual establece los principios éticos para la elaboración de las investigaciones médicas en seres humanos. Los parámetros generales de esta investigación se enfocan en velar por el respeto la integridad, la salud y el bienestar de todo ser humano; además se debe brindar una protección especial a aquellas poblaciones que se investigan y que se encuentren vulnerables (Declaración de Helsinki, 2008).

Mediante este parámetro no solo se tiene en cuenta la dignidad y bienestar del ser humano, sino que se debe prestar atención a que los factores de la investigación no afecten el medio ambiente (Declaración de Helsinki, 2008).

Para llevar a cabo una investigación idónea se debe contar con un comité ético el cual pueda revisar los parámetros de modo que se pueda desarrollar el estudio propuesto, además dicho comité debe de aprobar considerar y brindar comentarios mediante los cuales

los investigadores pueda modificar y perfeccionar su estudio de manera que se logre realizar la investigación (Declaración de Helsinki, 2008).

A si mismo, esta declaración dicta que toda investigación que se realice al área de la salud debe contar con una comparación de riesgos y costos que involucran a la población que se ha de investigar, además de identificar los beneficios que podría traer para estos (Declaración de Helsinki, 2008).

11. Cronograma de trabajo

El presente proyecto de grado se elaboró desde el año 2015, año en el cual se ha planteado la propuesta y sus diversas características para realizar una adecuada investigación y realizar la aplicación de los instrumentos en el tiempo pronosticado.

De acuerdo a lo planteado a lo largo de este proyecto investigativo los instrumentos fueron aplicados en el año 2016 en los meses de febrero y marzo, tiempo en el cual se asistió a cada una de las empresas que hace parte de la muestra, para llevar a cabo lo planeado y obtener los resultados pertinentes para continuar con el proceso investigativo.

Etapas de la Investigación	Asignación de asesor	Planteamiento y delimitación del problema	Elaboración marco y objetivos	Asesorías	Sustentación ante comité	Rejilla de antecedentes	Correcciones	Delimitación y aprobación de la muestra	Aplicación instrumento
Agosto (2015)									
Septiembre (2015)									
Octubre (2015)									
Noviembre (2015)									
Diciembre (2015)									
Enero (2016)									
Febrero (2016)									
Marzo (2016)									
Abril (2016)									
Mayo (2016)									

Tabla 2
Cronograma de actividades

12. Resultados

Para iniciar este apartado es de gran importancia resaltar que la siguiente información se obtuvo por medio de la aplicación de la encuesta diseñada para identificar las características proceso de selección de personal de las EST del Eje Cafetero. A continuación, se hará una descripción acerca de los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada.

Tabla 3

Reclutamiento y medios de comunicación.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100
Medios de comunicación		
Radio	2	28.6
Televisión	1	14.3
Internet	7	100
Portal de empleo online	6	85.7
Periódico	2	28.6
Redes sociales	5	71.4
Otros	6	85.7

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que de las 7 empresas a las cuales se les aplicó la encuesta, todas realizan el proceso de reclutamiento. De igual manera, se evidenció que el medio de comunicación más implementado por las EST para dar a conocer las vacantes es la internet (7 empresas) y el menos usado es la televisión (1 empresa).

Tabla 4

Persona encargada de realizar el reclutamiento, revisar las hojas de vida y definir si el candidato cumple o no con los requisitos para ocupar un cargo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Reclutamiento		
Secretaria	0	0
Psicólogo	7	100
Administrador	2	28.6
Otro	1	14.3
Revisar y definir		
Secretaria	0	0
Psicólogo	7	100
Gerente	2	28.6
Otro	0	0

Fuente: elaboración propia

Según lo observado en la tabla anterior, se logró evidenciar que la persona encargada de realizar el reclutamiento en primer lugar es el psicólogo (7 empresas) y en último lugar la opción otros, la cual corresponde al reclutador (1 empresa). De igual

manera, se identificó que el encargado de realizar la revisión de las hojas de vida y definir si el candidato cumple o no con los requisitos es en primer lugar el psicólogo (7 empresas) y en segundo lugar el gerente (2 empresas).

Tabla 5

Características del perfil

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Características		
Si	7	100
No	0	0
Otro	0	0
Total	7	100
Características tenidas en cuenta		
Experiencia	6	85.7
Estudios	7	100
Certificación	5	71.4
Otros	3	42.8

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se identificó que de las siete empresas en las cuales se aplicó la encuesta, todas tienen en cuenta las características del perfil. De igual manera, se muestra que la característica que más tiene en cuenta es la de los estudios (6 empresas) y la que

menos tiene en cuenta la correspondiente a la opción otros, en el cual se identificaron características como edad, género y ciudad de residencia (3 empresas).

Tabla 6

Implementación de verificación de referencias familiares y/o laborales de los candidatos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se logró evidenciar que de las siete empresas en las cuales se aplicó la encuesta, todas verifican las referencias familiares y/o laborales de los candidatos.

Tabla 7

Requisitos más frecuentes para iniciar un proceso de selección de personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Experiencia laboral	5	71.4
Exámenes médicos	3	42.8
Formación académica	6	85.7
Otros	3	42.8

Fuente: elaboración propia

Según la tabla anterior, se identificó que el requisito que más tienen en cuenta para iniciar un proceso de selección de personal es la experiencia laboral (6 empresas) y el que

menos tienen en cuenta es el correspondiente a la opción otros, en donde se identificaron requisitos como idiomas, vehículo y la edad (3 empresas).

Tabla 8

Entrevistas, tipo de entrevistas, aspectos tenidos en cuenta y responsable de realizarlas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Entrevista		
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100
Tipo		
Estructurada	5	71.4
Semi- estructurada	5	71.4
No estructurada	1	14.3
Otro	0	0
Aspectos tenidos en cuenta		
Personal	7	100
Académico	7	100
Laboral	7	100
Familiar	5	71.4
Responsable		
Gerente	0	0
Psicólogo	7	100
Administrador	0	0
Secretaria	0	0

Gestor humano	0	0
Otro	1	14.3

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior, se muestra que de las siete empresas en las cuales se aplicó la encuesta, todas implementan entrevistas para el proceso de selección de personal. De igual manera se evidencia que el tipo de entrevistas que más se implementa para el proceso de selección de personal es estructurada, así mismo entrevistas semi-estructuradas (5 empresas), y la menos utilizada es la entrevista no estructurada (1 empresa). También se observó que los aspectos que más tienen en cuenta en las entrevista son: el ámbito personal, el académico, laboral (7 empresas) y el que menos tienen en cuenta es el familiar (5 empresas). Finalmente se evidenció que el responsable de realizar las entrevistas en primer lugar es el psicólogo (7 empresas), y en segundo lugar la opción correspondiente a otros, dentro de la cual se encuentra que la persona a la que se le delega esta función es el jefe inmediato (1 empresa).

Tabla 9

Visitas domiciliarias, aspectos evaluados y responsable.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
----------	------------	----------------

Visita		
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100
Aspectos evaluados		
Condiciones socioeconómicas	6	85.7
Relaciones familiares	6	85.7
Relaciones interpersonales	5	71.4
Otro	1	14.3
Responsable		
Gerente	0	0
Psicólogo	5	71.4
Administrador	0	0
Secretaria	0	0
Gestor humano	1	14.3
Otro	3	42.8

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que de las siete empresas en las que se aplicó la encuesta, todas las empresas realizan visitas domiciliarias. De igual manera se identificó que los aspectos que más evalúan en la visita domiciliaria son las condiciones socioeconómicas y las relaciones familiares (6 empresas), y la que menos evalúan es la opción otro, en la cual se identificaron aspectos tales como condiciones del entorno (1 empresa). También se evidenció que el encargado de realizar las visitas domiciliarias en

primer lugar es el psicólogo (5 empresas) y en último lugar es el gestor humano (1 empresa).

Tabla 10

Aplicación de pruebas psicológicas, psicométricas y proyectivas para la selección de personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Pruebas psicológicas		
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100
Psicométricas		
Si	7	100
No	0	0
Proyectivas		
Si	4	57.1
No	3	42.8

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se observa que de las siete empresas en las cuales se aplicó la encuesta, todas aplican pruebas psicológicas para la selección de personal. De igual

manera, se identificó que las siete empresas hacen uso de las pruebas psicométricas; y cuatro de ellas hacen uso de las pruebas proyectivas, de igual manera tres organizaciones indicaron que no hacen uso de estas pruebas.

Tabla 11

Aplicación de pruebas proyectivas y psicométricas específicas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Psicométricas		
Si	6	85.1
No	1	14.2
Proyectivas		
Si	4	57.1
No	3	42.8

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se evidenció que de las siete empresas a las que se les aplicó la encuesta a cuatro de ellas les solicitan el uso de pruebas proyectivas, y dentro de las pruebas solicitadas se encuentra el Wartegg, pruebas Eva, Eros, 360 y hombre bajo la lluvia; de igual manera a seis de las organizaciones les solicitan que realicen pruebas psicométricas, y dentro de las pruebas solicitadas se encuentra el 16PF, el IPV, el Valanti, BIP, 360 grados, 360 comercial, Aduo y RP-30.

Tabla 12

Pruebas proyectivas y psicométricas más implementadas en la organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Proyectivas		
TAT	0	0
Wartegg	5	71.4
Dibujo Figura Humana	1	14.3
El Hombre Bajo la Lluvia	0	0
Otro	2	28.6
Psicométricas		
16 PF	3	42.8
Valanti	5	71.4
Dominos	2	28.6
IPV	5	71.4
Eros	2	28.6
Otro	0	0

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que la prueba proyectiva más implementada es el Wartegg (5 empresas), y la menos implementada es el dibujo de la figura humana (1 empresa). De igual manera, se evidenció que la prueba psicométrica más implementada es el Valanti y el IPV (5 empresas), y las menos implementadas son el Eros y el Dominos (2 empresas). Según lo mencionado con anterioridad es importante realizar una pequeña descripción de las tres pruebas más utilizadas.

Tabla 13

Encargado de aplicar, calificar las pruebas psicológicas y tomar las decisiones sobre la selección

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Aplicar		
Gerente	0	0
Psicólogo	7	100
Administrador	0	0
Secretaria	0	0
Gestor Humano	0	0
Otro	1	14.3
Calificar		
Psicólogo	7	100
Técnico	0	0
Asistente administrativo	0	0
Otro	2	28.6
Decidir		
Presidente	0	0
Vicepresidente	0	0
Gerente	1	14.3
Administrador	0	0
Gestor humano	2	28.6
Otro	6	85.7

Fuente: elaboración propia

Según lo observado en la tabla anterior, se identificó que el encargado de aplicar las pruebas psicológicas es en primer lugar el psicólogo (7 empresas) y en segundo lugar la opción otros, la cual corresponde a auxiliar de selección (practicante) (1 empresa). De igual manera, se logró evidenciar que la persona encargada de calificar las pruebas psicológicas es en primer lugar el psicólogo (7 empresas) y en segundo lugar la opción otros, la cual corresponde a auxiliar de selección y a practicante de psicología (2 empresas), Finalmente se logró identificar que la persona encargada de la toma de decisiones sobre la selección es en primer lugar la correspondiente a la opción otro, en la cual se encuentra el cliente, el psicólogo y el departamento de selección (6 empresas) y en último lugar el gerente (1 empresa).

Tabla 14

Prácticas de selección de personal más novedosas que implementa la organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Assessment Center	5	71.4
Cafe contact	1	14.3
Jobdatting	1	14.3
Braking	0	0
Ninguno	1	14.3

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se logró identificar que de las siete empresas a las que se le aplicó la encuesta cinco de ellas, indicó que las práctica de selección más innovadora usada por la empresa es el Assessment Center, una indica que es el Cafe Contact, una corresponde al Jobdatting y finalmente una de ellas eligió la opción ninguno.

Tabla 15

Elaboración de propias pruebas y aspectos evaluados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Propias pruebas		
Si	5	71.4
No	2	28.6
Aspectos evaluados		
Conocimientos Técnicos	4	57.1
Pruebas Psicológicas	2	28.6
Prueba de Desempeño	2	28.6

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que de las siete empresas a las que se les aplicó la encuesta cinco indicaron que la organización elabora sus propias pruebas para el proceso de selección de personal y dos señalaron no hacerlo. Además se identificó que de las empresas que dieron como respuesta si a la pregunta anterior cuatro de ellas indicaron que los aspectos que evalúan en las pruebas propias de la organización son los conocimientos

técnicos, dos de ellas señalaron pruebas psicológicas y las otras dos restantes eligieron pruebas de desempeño.

Tabla 16

Uso del polígrafo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	42.8
No	4	57.1

Fuente: elaboración propia

Según los resultados de la tabla anterior se logró evidenciar que de las siete empresas a las que se le aplicó la encuesta tres indicaron que hacen uso del polígrafo y las cuatro restantes señalaron no hacer uso del mismo.

Tabla 17

Lugar de aplicación de las diferentes pruebas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sala de Juntas	1	14.3
Salón adaptado para realizar las pruebas	5	71.4

Oficina presidencial	0	0
Oficina de talento humano	2	28.6
Otro	0	0

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que el lugar en el que se aplican las pruebas es en primer lugar un salón adaptado para realizar las mismas (5 empresas) y en último lugar la sala de juntas (1 empresa).

Tabla 18

Formación de las personas encargadas de la aplicación de las pruebas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Técnico	0	0
Tecnólogo	1	14.3
Profesional	5	71.4
Especialista	3	42.8
Magíster	0	0

Fuente: elaboración propia

Según los resultados de la tabla anterior se evidenció que la formación de la persona encargada de aplicar las diferentes pruebas es en primer lugar profesional (5 empresas) y en último lugar tecnólogo (1 empresa).

Tabla 19

Aplicación y pruebas médicas que solicitan

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Aplicación		
Si	7	100
No	0	0
Total	7	100
Pruebas médicas		
Embarazo	2	28.6
Serología	3	42.8
Médico General	5	71.4
Optometría	6	85.7
Otro	3	42.8

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se expone que de las siete empresas a las que se les aplicó la encuesta toda indicaron que realizan pruebas médicas. De igual forma se muestra que la prueba médica más solicitada es la de optometría (6 empresas) y la más requerida es la de embarazo (2 empresas).

Tabla 20

Tiempo implementado por la organización para tomar decisiones sobre la selección de un candidato

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de una semana	4	57.1
Entre dos y cuatro semanas	4	57.1
Más de un mes	0	0
Otro	1	14.3

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se observa que de las siete empresas a las que se le aplicó la encuesta cuatro de ellas indicaron que el tiempo que se implementa para la selección de un candidato es menos de una semana, igualmente cuatro de las empresas se toman entre dos y cuatro semanas y una de ellas eligió la opción otro, la cual corresponde a: depende del perfil requerido.

Tabla 21

Criterio de inclusión y políticas sobre los criterios de inclusión

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Criterios de inclusión		
Derecho de admisión	2	28.6
Criterios para la vinculación	1	14.3
Ninguno	3	42.8
Otros	1	14.3
Políticas		
Si	3	42.9
No	4	57.1
Total	7	100

Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la tabla anterior se identificó que tres de las EST no tienen establecidos criterios de inclusión, de igual manera de las empresas que si tienen dichos criterios, el más usado es el derecho de admisión (2 empresas) y los menos implementado son los criterios para la vinculación (1 empresa), y la opción otros, corresponde a empresas que cumplan según BASC (1 empresa), cuya denominación es Business Alliance for Secure Commerce, la cual se encarga de establecer normas con el fin de evitar que las empresas presenten actividades ilícitas, además, las empresas que cuentan con este modelo, son auditadas periódicamente (Basc Colombia, 2014) . De igual manera se muestra que de las siete empresas a las que se le aplicó la encuesta tres de ellas tienen políticas acerca de los criterios de inclusión y las cuatro restantes señalaron no tenerlas.

Tabla 22

Comunicación de no aceptación para el cargo a las personas que se presentaron para el puesto vacante.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	2	28.6
No	5	71.4
Total	7	100

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la tabla anterior, se evidenció que de las siete empresas a las que se les aplicó la encuesta dos comunican a las personas que se presentaron para el cargo que no fueron aceptadas y las cinco restantes no les comunican que no pasaron para el puesto vacante.

Tabla 23

Disposición de las hojas de vida que quedan registradas en la organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
----------	------------	----------------

Quedan registradas por medio magnético	2	28.6
Quedan registradas en un archivo	5	71.4
No las tienen en cuenta	1	14.3
Otro	0	0

Fuente: elaboración propia

Según los resultados que se presentaron anteriormente, se puede decir que la disposición de las hojas de vida de los candidatos en primer lugar queda registrada en un archivo (5 empresas) y en último lugar no son tenidas en cuentas (1 empresa).

Tabla 24

Servicio de selección de personal que la organización presta a las entidades que los solicitan.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Oportuno	4	57.1
Económico	1	14.3
Cumple con todos los criterios	7	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que la percepción que las empresas tienen acerca del servicio que prestan a las entidades que los solicita es en primer lugar que cumple con todos los criterios (7 empresas), en segundo lugar oportuno (4 empresas) y en tercer lugar económico (1 empresa).

Tabla 25

Satisfacción del trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	6	85.7
No	1	14.3
Total	7	100

Fuente: elaboración propia

Según los resultados de la tabla anterior se evidenció que de las siete empresas a las que se le aplicó la encuesta seis indicaron que las empresas que los solicitan para el desarrollo del proceso de selección de personal les comunican la satisfacción del trabajo, mientras que una de ellas señaló que dichas empresas no les comunican la satisfacción. Por otro lado, se identificó que la manera en la que comunican la satisfacción es por vía telefónica (2 empresas), por medio de una evaluación de satisfacción (2 empresas), a través del correo electrónico (2 empresas) y por medio de una entrevista de servicio (1 empresa).

13. Discusión

Es importante que el lector tenga en cuenta que esta investigación propuso como objetivo general: Caracterizar el proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira) durante el año 2016; de igual manera, cabe resaltar que para diseñar los objetivos del presente estudio se realizó una búsqueda de

antecedentes alusivos al tema y se elaboró un instrumento, con el fin de evaluar el proceso de selección de personal en las empresas mencionadas anteriormente.

Para iniciar con la discusión de los resultados se hace relevante resaltar de forma general la información obtenida acerca del proceso de selección de personal de las EST del Eje Cafetero, por ende, se menciona que se logró identificar que el proceso de reclutamiento se realiza en el 100% de las organizaciones a las que se les aplicó la encuesta, sobre el tema Barber 1998, (citado en Ganga y Sánchez, 2008), establece que la finalidad del proceso de reclutamiento es cualitativa y cuantitativa, ya que las empresas no solo se interesan en la cantidad de candidatos, sino que también se enfocan en la calidad de estos, además Ganga y Sánchez (2008), plantean que el reclutamiento es la etapa inicial del proceso. En relación a la presente investigación se hace clara la idea de que por ser el primer paso a realizar en el proceso, este se lleva a cabo en todas las organización, tal y como indican los resultados obtenidos. A su vez, las empresas indicaron que el encargado de llevar a cabo esta función es el psicólogo en un 100%, y el administrador de la empresa en un 28.57%. A su vez, es importante tener en cuenta el rol del psicólogo en cuanto al proceso de selección, puesto que este cumple un papel fundamental en la organización, ya que de acuerdo con Guzmán y Gómez (s.f), en la actualidad las industrias buscan profesionales que se hagan cargo del recurso humano de la organización, ya que estos logran resolver las diferentes problemáticas que se presenten e implementan nuevas estrategias en pro de la empresa.

De acuerdo a esto se aclara que el psicólogo cumple un papel importante en el proceso de selección de personal, que a su vez comprende la etapa de reclutamiento, puesto que el profesional debe de integrar las mejores estrategias para que este proceso sea óptimo,

debido a que las industrias u organizaciones los solicitan y emplean para realizar estas funciones. El psicólogo en las organizaciones es considerado importante puesto que este tiene la capacidad de observar la conducta, realizar e interpretar los diferentes instrumentos, con lo cual se puede pensar que el psicólogo realiza un proceso de selección de personal idóneo. Mediante lo anterior, cabe resaltar que el psicólogo es importante en la etapa de reclutamiento, puesto que esta hace parte del proceso de selección.

Además, cabe mencionar que el 100% de las empresas indicaron que el psicólogo es el encargado de revisar las hojas de vida de los candidatos y elegir si son aptos o no para iniciar el proceso, y el 28.57% de las organizaciones indicaron que el encargado es el administrador; en cuanto a esto Peña (2005) señaló en su investigación que los jefes utilizan un 95% el currículum en todas las empresas, esto quiere decir que lo principal en el proceso de selección de personal, es la hoja de vida. Con respecto a lo anterior, es relevante mencionar que se encuentra una convergencia entre los resultados de la presente investigación y la del estudio del autor mencionado, puesto que se evidencia que las EST del Eje Cafetero realizan la revisión de las hojas de vida.

De igual manera, se logró identificar que el medio de comunicación más implementado para dar a conocer las vacantes es la internet con un 100% y el menos usado es la televisión con un 14.3%. Según los resultados de la investigación de Naranjo (2012) la fuente de reclutamiento más utilizada para el ingreso a las empresas es la de la recomendación (44.6%); para las empresas, este mecanismo significa economía, rapidez y seguridad, pero para las personas laboralmente activas se convierte en un factor excluyente al momento de optar por una vacante; para este caso específico no se tiene en cuenta su perfil profesional. Con esto, se puede concluir que algunas empresas implementan las

recomendaciones como medio de reclutamiento, por ende se identificó una divergencia, debido a que al contrario de los resultados encontrados en la investigación del autor, los hallazgos del presente estudio no tuvieron en cuenta la recomendación como un medio para iniciar el proceso de reclutamiento de las EST del Eje Cafetero.

En cuanto a la información anterior es oportuno tener en cuenta que las redes informáticas que operan actualmente proporcionan una comunicación multimodal y libre de límites espaciales; a su vez la internet se encuentra ubicada en el centro de las redes de comunicación, lo cual permite producir, distribuir y utilizar la información que ha sido digitalizada en cualquier formato; de acuerdo a esto, se puede determinar que es la principal razón por la cual la internet es el medio de comunicación más empleado por las empresas de servicios temporales para dar a conocer sus vacantes, puesto que es un gran impacto a nivel mundial, añadiendo además que es el medio más empleado actualmente en cuanto a redes sociales (Castells, s.f).

Por otro lado, se evidencio que el 100% de las entidades tienen en cuenta las características del perfil, entre ellas se identificó que el 100% de las organizaciones evalúan los estudios, el 85.7% la experiencia y el 71.4% tiene en cuenta la certificación. Como lo expresa López (2010) en cuanto a que se debe de realizar un análisis de curriculum, ya que este debe de tener una relación de acuerdo al perfil que se pretende cubrir, y tener en cuenta algunos aspectos importantes como el sexo, la edad entre otros. Con respecto a lo mencionado anteriormente, se hace notoria la necesidad e importancia de analizar las hojas de vida, debido a que de este depende que el trabajador seleccionado sea el idóneo para el cargo, a su vez, con el planteamiento hecho por el autor se evidencia una convergencia entre el mismo y los resultados obtenidos con la encuesta.

Al hablar sobre la verificación de las referencias familiares y/o laborales, se identificó que el 100% de las EST realizan este paso, de igual manera se observó que el 85.7 % de las empresas exigen formación académica, el 71.4 % experiencia laboral y el 42.8% exámenes médicos como requisito para iniciar el proceso. De acuerdo a León (2000) la verificación de las referencias tanto laborales como personales describen en trayecto del candidato, pero a su vez, dichas referencias pueden ser subjetivas, ya que quien les brinde puede estar incurriendo en rumores o en dar a conocer hechos de la vida privada del candidato. Además el autor aclara que aunque este proceso pueda ser subjetivo, se emplea con el fin de verificar los datos obtenidos por el candidato, y por ser una práctica que se extiende en gran medida por toda Latinoamérica.

Según lo mencionado anteriormente, se evidenció que la verificación de las referencias es un arma de doble filo para los candidatos, puesto que la información que le brinden a la persona encargada de realizar el proceso de selección de personal podría ser o no verídica y del mismo modo afectar o contribuir con el proceso que lleve la persona interesada en el puesto vacante. Seguidamente, es relevante mencionar que según el código sustantivo del trabajo (citado en Ortiz, s.f)

en el Artículo 59 del Código Sustantivo del Trabajo, consagró la prohibición de las "listas negras" cuando establece que se prohíbe al patrono "8) emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7° del artículo 57, signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados, o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que utilicen, para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio".

Por otra parte, Salgado, Ones y Viswesvaran, 2001 (citado en Alonso, Moscoso y Cuadrado, 2015), plantean que la herramienta de selección de personal más empleada por todo el mundo es la entrevista, lo cual se logró evidenciar en los resultados de la investigación, puesto que el 100% de las empresas a las cuales se aplicó el instrumento emplean esta herramienta para dicho proceso, a su vez, las empresas no emplean un único tipo de entrevistas, sino que pueden llevar a cabo la entrevista no estructurada, semi-estructurada y estructurada; respecto a los resultados de esta investigación se encontró que el 71.4% de las organizaciones utilizan el tipo de entrevista estructurada, el 71.5% implementa la semi-estructurada y el 14.2% de las empresas implementa la entrevista no estructurada.

De igual manera, según los resultados planteados en la investigación de Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) el 94.7% de las organizaciones utilizan la entrevista no estructurada en el proceso de selección; lo que hace que se presente una divergencia en los resultados que se encontraron en este proyecto investigativo, puesto que el tipo de entrevista que más se utiliza en las (EST) es la estructurada y semi-estructurada.

En cuanto a las visitas domiciliarias Hernández (2009) realiza una descripción sobre este proceso, en donde plantea que este consiste en la inspección a la residencia del candidato más adecuado para ser seleccionado, esto después de haber pasado por las diversas fases del proceso. No obstante, Hernández argumenta que en ocasiones los visitantes abordan esta práctica de forma fiscalizadora en donde su objetivo es corroborar la información brindada por el candidato. Además, se logró evidenciar en esta investigación que el 100% de las empresas a las cuales se aplicó la encuesta realizan visitas domiciliarias y que los aspectos que evalúan son: el 85.7% de las organizaciones tienen en cuenta las

condiciones socioeconómicas, el 85.7% las relaciones familiares, el 71.4% las relaciones interpersonales y el 14.3% las condiciones del entorno.

Por otro lado, es relevante mencionar que el 71.4% de las EST señalaron que el encargado de llevar a cabo las visitas domiciliarias es el psicólogo, ya que es el poseedor de una sólida formación ética, y científica quien se encarga de desarrollar y aplicar aquellos conocimientos que ha aprendido y también con el fin de promover el bienestar y la eficiencia de las personas y de los grupos que este caso sería en la organización, además de esto el psicólogo es quien evalúa de manera consistente aquellas necesidades psicológicas y sociales (Colpsic, 2014).

Siguiendo con los resultados el 14.3% indicó que el Gestor humano era el encargado de dicha función; es importante mencionar que el gestor humano es quien guía a las personas que tiene a cargo a que se cumplan las funciones y tareas de cada trabajador, además de esto el gestor humano es quien dirige a que las personas cumplan satisfactoriamente las estrategias de las empresas y de igual forma dirige a los trabajadores al aprendizaje, también se encarga de planear, controlar, administrar los recursos humanos y realizar programas de calidad) (Liquidano, 2006).

En continuidad, se encontró que el 100% de las EST aplican pruebas psicológicas, además se evidenció que el 100% de las organizaciones implementan pruebas psicométricas, siendo las más implementadas el IPV y el Valanti con un 71.4% y el 16PF con un 42.8%; de igual manera el 57.1% de las EST hacen uso de las pruebas proyectivas, siendo la más utilizada el Wartegg con un 71.4%. En relación a los test proyectivos Hernández (2008) plantea un cuestionamiento en relación al tema, debido a que su aporte es que no siempre se realiza la aplicación de estos, teniendo en cuenta los criterios que los

mismos requieren para llevarse a cabo, además estos pueden evocar situaciones traumáticas del pasado, lo cual podría inducir una crisis. Con relación a lo anterior, es claro que hay una divergencia entre lo encontrado en los resultados de la presente investigación y lo planteado por el autor, debido a que en la presente investigación se evidenció el uso de pruebas proyectivas para la selección de personal, en un 57.1% de las empresas.

Por otro lado, en cuanto al Test Wartegg, se logró identificar que según Castrillón, 2004 (citado en Pardo y Sánchez, 2013) el Wartegg es implementado ampliamente en el proceso de selección de personal. El autor menciona que hasta la fecha en Colombia hay instituciones y empresas que realizan capacitaciones sobre el test en las versiones de 8 y 16 campos, y dichas capacitaciones son desarrolladas teniendo en cuenta diferentes enfoques y metodologías sobre el manejo e interpretación; de igual manera, Tamminen y Lindeman, 2000 (citado en Pardo y Sánchez, 2013) y Roivainen, 2006 (citado en Pardo y Sánchez, 2013) expresan que la existencia de investigaciones sobre la validez y los hallazgos no son concluyentes; de igual manera mencionan que los antecedentes de la prueba no son conocidos de manera amplia. Además al hacer una revisión desde lo psicométrico, “la situación de estos métodos es el mismo en Alemania, Brasil y Finlandia, y en los manuales de la prueba no se ha encontrado validación empírica, y los métodos se basan en la intuición y la experiencia de los clínicos”. (Pardo y Sánchez, 2013). A su vez, en Colombia,

Castrillón, 2004 (citado en Pardo y Sánchez, 2013), expresa que son pocos los estudios que se conocen para su validación, ignorándose así la validez, la confiabilidad, la sensibilidad y especificidad, y observa con preocupación la utilización de esta prueba, pues se deja los resultados a la libre interpretación de

quien observa, mirándose su capacidad de discriminación debido a la subjetividad del evaluador , particularmente en Colombia ha tenido esta versión.

Con respecto a lo anterior, se evidenció que con lo encontrado en la presente investigación y lo referido por los autores, el uso de la prueba Wartegg tiene una amplia aplicación, a pesar de las grandes críticas que tienen los autores acerca de su validación, confiabilidad e interpretación de los resultados; es de gran importancia resaltar que en los resultados de la investigación de Pardo y Sánchez (2013) se identificó un uso indiscriminado y la generación de interpretaciones vagas e incluso tendientes a predicciones de tipo no psicológico que le restan su valor y desvían por completo su objetivo e incluso faltan a lo exigido en el marco legal Colombiano en donde se determina con claridad el rol del psicólogo y orienta respecto a su quehacer ético y profesional frente al uso de test y pruebas psicológicas.

Retomando los resultados de la investigación, se evidenció que el 100% de las empresas señalaron que la persona encargada de aplicar las pruebas psicológicas es el psicólogo y el 14.3% de las organización indicaron que en ocasiones es el practicante de psicología. Como lo menciona Carvajal, Ullua y Morales (2007) el rol del psicólogo es importante en cuanto a la aplicación de las pruebas psicológicas, ya que este debe de tener un cuidado riguroso al momento de realizar una de estas pruebas en cualquier empresa, debido a que al aplicarlas es necesario tener en cuenta las normas que se planteen en cada organización. Respecto a lo mencionado anteriormente, se puede decir que el psicólogo es el profesional con las competencias idóneas acordes para llevar a cabo la aplicación de las pruebas psicológicas, debido a que es un profesional capacitado y con los estudios necesarios para desenvolverse en este campo, en el cual entra la empatía que debe

generarse con el candidato, además el psicólogo puede hacer una lectura del lenguaje verbal y no verbal del candidato, información que es de gran ayuda durante el proceso de selección; por otro lado, es relevante mencionar que se encuentra una convergencia entre lo hallado en la investigación y lo mencionado por Carvajal, Ullua y Morales.

En cuanto al Assessment center López (2010) argumenta que esta es una técnica que se emplea para evaluar recursos y potenciales para la gestión, y en ella se pueden emplear diversas estrategias de evaluación, además, uno de sus planteamientos indica que esta práctica se emplea principalmente en el proceso de selección, como también para promoción interna, evaluación, identificación de necesidades de formación, planes de carrera y desarrollo. En relación a este tipo de argumento, se logró identificar que esta técnica es implementada en el proceso de selección, ya que se evidenció que el 71.4% de las empresas a las cuales se encuestó, implementa el Assessment center, el 14.3% hace uso del Cafe contact y el 14.3% utiliza el Jobdatting; también se hizo notorio que el 71.4% de las organizaciones han elaborado sus propias pruebas de selección y que lo que más evalúan es estas son en primer lugar con un 57.1% los conocimientos técnicos, y en segundo lugar con el 28.6% pruebas psicológicas y pruebas de desempeño.

Por otro lado, se observó que el 57.1% de las empresas no hacen uso del polígrafo, pero el 42.8% de las mismas si lo tiene implementado como una herramienta del proceso de selección de personal. En cuanto a este tema Guerra (2011) argumenta en su investigación que la aplicación de esta prueba se usa regularmente para el proceso de selección de personal, evidenciándose así una leve diferencia entre los resultados de ambas investigaciones, debido a que los resultados de esta investigación dieron a conocer que esta prueba no es muy implementada, sin embargo la autora plantea que con esta se puede

identificar cuando el sujeto miente y cuando no, facilitando de este modo el proceso.

Además es importante mencionar que para Hernández (2012) la utilización del polígrafo es un abuso y se dan demoras excesivas en el proceso de selección de personal haciendo que este carezca de ética. Según lo mencionado anteriormente, se hace notorio, que el uso del polígrafo es una práctica que se encuentra entre la aceptación y la crítica; esto de acuerdo a lo observado en el planteamiento de Hernández (2012), Guerra (2011) y los resultados obtenidos en esta investigación, de igual manera su implementación depende de las políticas de la empresa sobre el proceso de selección de personal y lo pertinente que esta crea que sea su uso.

Así mismo, se identificó que el 100% de las empresas realizan exámenes médicos durante el proceso de selección de personal, dentro de estos exámenes se encuentran: optometría con un 85.7%, médico general 71.4%, serología 42.8%, embarazo 28.6%, exámenes especializados, exámenes ocupacionales y serología II 42.8%, teniendo en cuenta que esta opción corresponde a el examen serológico como tal, acompañado de la prueba de embarazo, pero esta no es conocida por los candidatos. En relación a los exámenes médicos, León (2004) establece que esta medida se emplea con el fin de prevenir contagios y ausencias debido a los quebrantos de salud de la persona solicitante; Por otra parte, según la Resolución 3716 de 1994, se establece que los empleadores del sector privado y público, además de que puedan realizar el examen médico pueden pedir la prueba de embarazo, solamente cuando en el empleo o en la ocupación existan riesgos potenciales que puedan llegar a incidir de forma negativa en el desarrollo normal de embarazo, con el fin de evitar que la candidata se llegue a exponer a riesgos que le puedan causar daño tanto a ella como al feto, de lo contrario no puede llegar a considerarse como un requisito para que una mujer

pueda laborar. Además de esto, según el Decreto 1543 de 1997 en el artículo 21 se estipula que está prohibido exigir pruebas de laboratorio con fines de determinar la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) para la permanencia laboral o el acceso a la misma.

De acuerdo a este planteamiento y los resultados de las encuestas realizadas, se identifica una convergencia entre ambos textos, ya que en esta investigación se evidenció que dos de las empresas requieren la prueba de embarazo y otras tres requieren la prueba serología puesto que lo hacen para velar por el bienestar del candidato en el cargo que pretende ocupar; por otro lado, según los resultados encontrados en la investigación de Naranjo (2012) expresa que el 54.62% de los trabajadores manifestaron que se habían practicado exámenes médicos durante la realización del proceso de selección; un 45.38% afirmó que no se habían realizado exámenes médicos para su ingreso. Esto se atribuye a la informalidad que manejan algunas organizaciones en la realización de los procesos de selección, sometiendo a los empleados a desempeñar cargos sin establecer su estado físico.

Con relación a lo anterior, cabe resaltar que según la OIT (s.f), las personas que tienen algún tipo de discapacidad vivencian diversas formas de discriminación, por ejemplo a nivel laboral, prejuicios en cuanto a sus competencias, desempeño e incluso la exclusión laboral. De igual manera, experimentan discriminación en el momento de la toma de decisiones para la contratación. En Francia se aplicó una encuesta, en la que se identificó “que menos de un 2% de aquellos que han hecho mención de una discapacidad han sido convocados para una entrevista. Las personas con discapacidad son contratadas principalmente a través de agencias de trabajo temporal, para de esa forma minimizar los riesgos de los empleadores” (OIT, s.f).

De igual manera, es importante mencionar que la Corte (citada en Ministerio de trabajo, 2014)

ha precisado que las entidades, tanto estatales como privadas, pueden establecer requisitos de ingreso en un proceso de selección, siempre que sean razonables, no impliquen discriminaciones injustificadas entre las personas, y sean proporcionales según las finalidades que con ellos se buscan (Sentencia T-463 de 1996). A contrario, es claro que se vulneran los derechos de los participantes, si se realizan los procesos de selección desconociendo los requisitos previamente fijados y publicados, o cuando dichos requerimientos son inconstitucionales en sí mismos.

También es importante resaltar que el 71.4% de las empresas no comunican a los candidatos cuando no son seleccionados para ocupar la vacante, mientras que el 28.6% si lo hacen; Respecto al tema León (2004) plantea dicho comunicado como la devolución, en la que argumenta que se presenta en la etapa de cierre del proceso de selección, donde se le da a conocer al candidato la información recogida y evaluada, sin tener en cuenta cuál haya sido la decisión de la empresa respecto a su inclusión. Relacionando este planteamiento con los resultados observados en este estudio, se hace notoria la divergencia, puesto que León (2004) establece que es un aspecto que se debe llevar a cabo en la última etapa del proceso de selección, sin embargo en la presente investigación se observó lo contrario, debido a que la mayoría de empresas no realizan este comunicado. A su vez, este proceso es beneficioso para el participante, ya que permite que el sujeto logre identificar algunos aspectos de sí mismo que aún no tenía claro. En relación a la presente investigación, se evidencia una divergencia y una convergencia entre los estudios, siendo la divergencia más significativa,

en cuanto a que son más las empresas que no realizan el paso final que es el del cierre del proceso.

Mediante esto se plantea que las empresas que no realizan este último paso de devolución a los candidatos, impactan el proceso de manera negativa, puesto que no realizar esta función puede arrojar un resultado que carezca de ética, puesto que los candidatos merecen conocer la respuesta de la organización frente a su solicitud de empleo.

De igual manera, se puede deducir que las EST les están negando a los candidatos que se presentan para realizar el proceso de selección la posibilidad de identificar los aspectos de sí mismos que aún no conocen y por ende, no tienen la oportunidad de mejorar y/o cambiar estos.

Finalmente se evidenciaron varias convergencias en algunos puntos importantes acerca del proceso de selección de personal, estas son en cuanto al proceso de reclutamiento, el uso de las entrevistas, la importancia de tener en cuenta el análisis de la hoja de vida para identificar si el candidato concuerda con el perfil que la empresa solicita, etc.; por otro lado se logró visualizar algunas divergencias entre los resultados y las investigaciones de varios autores, tal y como se describió a lo largo de esta discusión, (Alonso, Moscoso y Cuadrado, 2015; León, 2004; Hernández, 2008; Hernández, 2010; Hernández 2012 y Naranjo, 2012) entre estas se encuentran: la implementación de las visitas domiciliarias, el uso del polígrafo, y la aplicación de pruebas proyectivas indicadas en los resultados de la tesis, etc., las cuales son criticadas en investigaciones alusivas al tema, ya que los investigadores señalan que estas prácticas carecen de ética profesional.

14. Conclusiones

A continuación se da paso a las conclusiones que las investigadoras lograron identificar a lo largo del proyecto investigativo.

Dando cumplimiento a los objetivos de la investigación se logró concluir que los medios de comunicación más implementados por las Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero para dar a conocer las vacantes son en primer lugar la internet, en segundo lugar los portales de empleo online y otros y en tercer lugar las redes sociales.

Por otro lado, se identificó que las EST tienen una mayor implementación de las entrevistas estructuradas y semiestructuradas con un porcentaje del 71.4% y una implementación muy baja de las entrevistas no estructuradas con un porcentaje del 14.3%, según estos resultados que se encontraron se llega a la conclusión de rechazar la hipótesis que relaciona a este tema, ya que el tipo de entrevista más utilizado por las EST es la semi-estructurada.

De igual manera, se evidenció que las pruebas psicométricas más implementadas por las Empresas son en primer lugar el IPV y el Valanti, en segundo lugar el 16PF y en tercer lugar el Dominos y el Eros. En segunda instancia se encontró que la prueba proyectiva más implementada por las Temporales de Servicios del Eje Cafetero es el Wartegg.

Para profundizar más en cuanto a las tres principales pruebas más usadas, la entrevista más implementada y la prueba más novedosa que utilizan las empresas para la realización de proceso de selección de personal, se dará una breve descripción de cada una según los resultados encontrados en la investigación.

Las pruebas más implementadas son:

Inventario de Personalidad del Vendedor (IPV): TEA ediciones, S.A.

Departamento de I+D (adaptación al español), tiene un límite de tiempo variable, alrededor de 40 minutos, este test es aplicable a adolescentes y adultos con un nivel cultural básico, y se puede aplicar tanto individual como grupal; tiene como finalidad, medir la personalidad de vendedor y por medio de ella poder identificar el desempeño comercial, este test, tiene dos dimensiones (Receptividad y la agresividad) y mide nueve rasgos de personalidad los cuales son: adaptabilidad, comprensión, control de sí mismo, tolerancia a la frustración, combatividad, dominio, seguridad, actividad y sociabilidad. Este test consta de: un manual, cuadernillo, hoja de respuestas, hoja de perfil y la plantilla de calificación (Tomas, 2012).

Cuestionario de Valores y Antivalores (VALANTI): creado por Octavio Augusto Escobar Torres, segunda edición 1999, se puede aplicar de forma colectiva o individual, este test tiene como fin medir la prioridad ya que dentro de una escala de valores de la persona a una serie de ítems, mide el juicio de la persona ante una situación planteada desde el deber ser, la persona debe de elegir aquellos valores prioritarios y por medio de esto se intenta mostrar las creencias que apoya su posición valora (Escobar, 2001).

Los resultados indican los valores que están asociados a la personalidad elegida por la persona y con los que se asocia a la dimensión de la personalidad que requiere más desarrollo; de igual forma, por medio de esta prueba se obtiene información relevante de las preferencias valorales de la persona y se considera en los procesos de selección de personal y desarrollo de potencial. Esta prueba se puede aplicar a personas con un nivel educativo

mínimo de octavo grado, no presenta un límite de tiempo, pero en promedio se puede resolver en 15 minutos (Escobar, 2001).

Test de Wartegg: Creado por Erik Wartegg en el año 1940, se puede aplicar de forma tanto individual como grupal, este test tiene una duración entre 20 y 30 minutos, se le puede aplicar a personas mayores de 5 años puesto que es una prueba gráfica, de igual manera, esta prueba proyectiva es simple y se utiliza para: la selección de personal, educación, diagnóstico de variables psicológicas y lesiones orgánicas en algunos casos.

El objetivo principal de esta prueba ofrece la posibilidad de conocer el rendimiento individual y la toma de posición del individuo frente a aspectos determinados como: la personalidad, posición frente al mundo, manejo de relaciones interpersonales entre otras; esta prueba parte de tres elementos teóricos (Alonso, 2013).

por otra parte, la entrevista más utilizada es la semi-estructurada: la cual el investigador tiene a cabo un trabajo elaborado que determine la información que se desea obtener, así mismo el entrevistado debe de remitirse a ella, las preguntas que se realizan en este tipo de entrevistas son abiertas, ya que esto permite que el entrevistado pueda dar un valor más a las preguntas que se le están realizando, durante el transcurso de la entrevista se van construyendo más preguntas en cuanto al tema de interés de investigador. De igual manera, el investigador debe de estar atento a la información que da el entrevistado puesto que por medio de las respuestas se pueden formular otras preguntas. (Murillo, s.f).

por otro lado, una de las herramientas más novedosas es el Assessment Centers: que son aquellos centros de evaluación en los que varios evaluadores realizan valoraciones a los

candidatos a partir de aquellas técnicas de selección (Manual selección de personal. Formación para el empleo, 2011).

Es importante mencionar, que aunque el Wartegg es una prueba que se utiliza en los procesos de selección de personal, recibe críticas puesto que su validez y confiabilidad aún no está comprobada; además de esto, al momento de la calificación puede llegar a ser subjetiva; de acuerdo a lo anterior, se hace relevante traer a colación tal y como expresa García y Magaz, 2011 (citado en Pardo y Sánchez, 2013)

Todo profesional que desempeñe tareas de evaluación diagnóstica se ve en la necesidad de valorar los tests psicométricos de que dispone en el mercado profesional con la finalidad de seleccionar aquéllos que cumplan los mejores criterios para el uso al que les destina. Por ello, tanto el profesional con experiencia, como el novato, necesitan disponer de conocimientos prácticos, sencillos y rápidos para valorar la mayor o menor adecuación, a su desempeño profesional, de tests clásicos y nuevos.

En continuidad, se logró comprobar las hipótesis durante el desarrollo del estudio, y se pudo concluir que las EST si hacen uso de pruebas de personalidad como lo es el 16PF; por otro lado, se identificó que las organizaciones si hacen uso de prácticas novedosas en la selección de personal, entre las prácticas se encuentran: el Assessment Center como la más implementada y el cafe contact y el jobdating como las menos implementadas.

Por otra parte, se puede concluir que la mayoría de las EST tienen como requisito para el proceso de selección de personal la realización de las pruebas médicas; y un 42.8% de las organizaciones utilizan el polígrafo como una herramienta para el proceso, de igual

forma, se evidenció la importancia que tiene el rol de psicólogo puesto que este es quien se encarga de realizar el proceso de selección y es la persona con la formación pertinente para que este proceso sea realice de manera idónea.

Finalmente, durante el desarrollo de esta investigación se encontraron ciertas limitaciones, puesto que no todas las (EST) tenían el tiempo para realizar la encuesta y participar en el proyecto , así mismo, se encontró que algunas organizaciones habían cambiado el personal y por esto se presentaron ciertas dificultades para la aplicación de la misma.

15. Recomendaciones

A continuación se evidenciaron las recomendaciones que las investigadoras del presente proyecto de grado plantearon, de acuerdo a los resultados encontrados durante el desarrollo del estudio.

En primer lugar se recomienda a futuros investigadores profundizar en los aspectos y criterios que tienen en cuenta las Empresas de Servicios Temporales antes de realizar el proceso de atracción, es decir, el reclutamiento, la aplicación de pruebas y la selección del candidato; debido que se evidenció que muy pocas investigaciones estudian el tema en cuestión y mucho menos tienen en cuenta el aspecto mencionado, de igual manera, se tuvo en cuenta que por los objetivos establecidos en la presente investigación y las limitaciones presentadas en la misma no se pudieron evaluar e identificar estos aspectos y criterios.

De igual manera, se recomienda a investigadores o futuros investigadores realizar estudios sobre el aspecto ético del proceso, puesto que en varias investigaciones se encontró

que hay falencias en cuanto a la ética profesional durante el desarrollo del proceso de selección de personal.

Durante el diseño del instrumento del presente proyecto de grado se presentaron algunas dificultades en cuanto a los ítems, ya que no median los objetivos planteados objetivamente, sino subjetivamente, en términos de percepción, lo que llevó a hacer ajustes en el mismo; por ende, las investigadoras lograron identificar que sería interesante realizar investigaciones en las que se contraste la percepción y la realidad del proceso de selección de personal que tienen las empresas acerca de dicho proceso, es decir, sería interesante que los investigadores realizarán dos instrumentos, uno mediante el cual se evidenciara como creen las empresas que hacen el proceso de selección de personal y otro que dé cuenta de la realidad del proceso.

Por otro lado, se recomienda a los investigadores y estudiantes en proceso de desarrollo de proyectos de grado, profundizar más en temas relacionados con el campo organizacional, para así tener en cuenta una nueva línea de investigación y de esta manera lograr un mayor impacto social.

Se recomienda a las Empresas de Servicios Temporales del Eje Cafetero tener en cuenta prácticas novedosas de selección de personal, ya que muy pocas implementan estas, y casi siempre es el Assessment center; se hace esta recomendación debido a que la implementación de estas se puede obtener información acerca del candidato de manera más eficaz y profunda, y de igual manera, el uso de estas prácticas puede llegar a contribuir con la mejora del proceso de selección de personal.

Se hace la recomendación de investigar la percepción y la conformidad que tienen los candidatos frente a algunas prácticas del proceso de selección de personal en cuanto al uso de polígrafo y de las visitas domiciliarias.

Se les recomienda a todas aquellas empresas que realicen el proceso de selección de personal enviar un comunicado a los candidatos que no fueron aceptadas para el puesto vacante, puesto que así las personas tienen un conocimiento de la decisión que tomó la organización, y a su vez se le da un componente humano y más ético al proceso, ya que por medio del comunicado el candidato terminará con la incertidumbre de si fue o no aceptado para el puesto y así el proceso de selección de personal, tendría un cierre completo tanto para la empresa como para los candidatos.

16. Lista de referencias

Alarcón. B, Benguria. S, Gómez. L, Patelledes. P & Valdés. M. (2010). *Observación*. Recuperado

de:

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Observacion_trabajo.pdf 20 de Mayo de 2015.

- Aliaga, J. *Psicometría: Test psicométricos, confiabilidad y validez*. Recuperado de:
<http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401517/1U2LibroEAPAliaga.pdf> 10 de Abril de 2015.
- Alonso, A (2013). *Prezi. Test Wartegg: Prezi*. Recuperado de:
<https://prezi.com/1yhuy4bnppdp/test-wartegg/>. 29 de Abril del 2016.
- Argibay, J (2006). Técnicas psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad. *Subjetividad y procesos cognitivos*, (8), 15-33.
- Bachenheimer, H. (s.f). *Selección de personal*. Recuperado de:
http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf. (24 de Agosto del 2015).
- BASC (2013) Business Alliance for Secure Commerce. Recuperado de:
<http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>
- Boletín.UJTL.140 repositorio de noticias. Noticias de la Universidad Jorge Tadeo (s.f). *¿Sabe usted qué es gestión humana?*. Recuperado de:
<http://boletin.utadeo.edu.co/index.php/convocatorias/614-isabes-ustedque-es-gestion-humana>
- Bonnet, L. (s.f). *La gerencia del talento humano en el siglo XXI*. Recuperado de:
https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/2454/1/Gerencia_talento_humano_sigloXXI.pdf 25 de agosto de 2015.
- Botia. M, Duarte. L, Rodríguez. O & Rosero. R. (2011). Producción de Conocimiento en Psicometría en Instituciones de Educación Superior de Bogotá y Chía. *Revista Colombiana de psicología*, 20(1), 9-25.

Cano, J. (2011). *Pruebas psicotécnicas*. Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/75782405/PRUEBAS-PSICOTECNICAS#scribd> 10 de Abril de 2015.

Colegio colombiano de psicólogos. (2014). *Perfil y competencias del psicólogo en Colombia, en el contexto de la salud*. Bogotá, Colombia.

Castells, (s.f) . *El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global*. Recuperado de:

<https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2014/03/BBVA-Comunicaci%C3%B3n-Cultura-Manuel-Castells-El-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global.pdf>. 27 de Mayo del 2016.

Castillejo, V& Dorta, Y. (2003). *Empresas de trabajo temporal en Venezuela: Un diagnóstico aproximado sobre rasgos organizacionales* (Tesis de licenciado). Universidad católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Cerro, S. (2013). *Psicología de las organizaciones: retos actuales y futuros*. Recuperado de: raco.cat/index.php/Aloma/article/download/271329/358966. 10 de Abril del 2015.

Chacón. S, Moreno. R & Pérez. J. (2000). Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *psicothema*, 12 (1), 442-446

Chiavenato, I. (2002). *Selección de personal*. Colombia: Mc Graw Hill.

Colombia. Congreso de la república de Colombia. *Ley 1164* (3 de Octubre del 2007). Por la cual se dictan disposiciones en materia del talento humano en salud. Bogotá, pp. 1-2

Colombia. Ministerio de la protección social. *Ley 1090*. (06, septiembre, 2006). Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá, pp. 1-16.

Colombia. Ministerio de la protección social. *Decreto 4369*. (04, Diciembre, 2008).por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá, pp. 1-14.

Colombia. Ministerio de la protección social. *Decreto 1543*. (12, Junio, 1997). Por la cual se reglamenta el manejo de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las otras Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) . Bogotá, pp. 1-16

Colombia. Ministerio de salud. *Resolución 8430*. (04, Octubre, 1993). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá, pp. 1-19.

Colombia. Ministerio de trabajo y seguridad social. *Resolución 3716*. (03, Noviembre, 1994). Por la cual se establece un procedimiento en materia de Salud Ocupacional. Bogotá, pp. 1.

Cruz, F. (2013, julio 30). *Reclutamiento y selección de personal en las organizaciones*.

Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>

Cuesta, A. (2000). *Gestión de competencias y compensación laboral*. Recuperado de:

<https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-gestic3b3n-por-competencias-y-compensacic3b3n-laboral-armando-cuesta.pdf>.

Declaración de Helsinki de la asociación médica mundial. (2008). Recuperado de:

http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf. 20 de Abril del 2015.

Doctrina del tribunal nacional deontológico y bioética de psicología. Colegio colombiano de psicólogos. (2012). *El consentimiento informado en psicología*. Recuperado de:
http://www.ascofapsi.org.co/documentos/2013/Doctrina_3_Consentimiento_Informado.pdf
(26-02-2015).

Dzul, M. (s.f). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Recuperado de:
http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf. 19 de Mayo del 2015.

Escobar, O. (2001). *Valanti. Cuestionario de valores y antivalores*. Recuperado de:
www.laneros.com/attachments/manual-del-valanti-pdf.157513/. 4 de Noviembre del 2015.

Fermin, A; Fornaris, C & Velázquez, R (2011). *La selección de recursos Humanos*. Recuperado de:
<http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/Articulo/La%20selecci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20una%20acercamiento...pdf>. 16 de Febrero del 2016.

Figuerola, L. (2009). *Estrategias de mejoramiento al proceso de selección de personal de servicios y asesorías S.A* (tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.

Fundación universitaria de las palmas. (s.f). *Los test psicotécnicos*. Recuperado de:
http://www.empleofulp.es/sites/default/files/Test_Psicotecnicos.pdf.

Gallardo, Y., Moreno, A. (1999). *Análisis de la información - Módulo 4. Aprender a investigar*. Recuperado de:
http://biblioteca.unilatina.edu.co/documentos/analisis_de_la_informacion.pdf. 16 de Febrero del 2016.

García, B., Quintanal, J. (s.f). *Métodos de investigación y diagnóstico en la educación*. Recuperado de: <http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>. 2 de Marzo del 2016.

Gestionhumana.com (s.f). “*las capacidades diferenciales para la competitividad de los líderes de gestión humana en Colombia*”. Recuperado de : https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=99894d3c44&view=att&th=14bcdc8662b631f9&attid=0.1&disp=inline&realattid=f_i6oboma60&safe=1&zw&saduie=AG9B_P-1ZFn7AneuELSFf_zbVT0&sadet=1425573621739&sads=Hy0Gp_xgtv-KuMqYGQL_kYSVm3w 24 de agosto de 2015.

Giraldo, M., López, D., Orozco, A., Páez, Á., Rincón, O., Ruiz, E & Zuleta, P., (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones Function of the psychologist in organizations, *psicoespacios*, 7(11), 409–425.

Guerra, Y. (2011). *Pruebas poligráficas en el proceso de selección de personal*. Recuperado de: http://www.academia.edu/3162711/Pruebas_poligr%C3%A1ficas_en_el_proceso_de_selecci%C3%B3n_de_personal. 28 de Abril del 2016.

Guzmán, G., Gómez, E. (s.f) *Intervención del psicólogo en el proceso de selección de personal*.

Recuperado de:

http://www.academia.edu/6835396/INTERVENCION_DEL_PSICOLOGO_EN_EL_PROCESO_DE_SELECCION_DE_PERSONAL. 4 de Mayo del 2016.

Hernández, B. (2010). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas.

Semestre económico, 15 (31), 173-186.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.).

México: McGraw-Hill

- Hernández, Y. (2010). Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado. *AD-minister*, (14), 137-160.
- Ibertic. (s.f). *Entrevistas en profundidad guía y pautas para su desarrollo*. Recuperado de: file:///C:/Users/user/Downloads/ibertic_guia_entrevistas.pdf
- Iglesias, V. *Diseño transversal*. (s.f). Recuperado de: http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/pdf/modulo9.pdf. 19 de Octubre del 2015.
- La metodología cuantitativa. Encuestas y muestras, (s.f). Recuperado de: <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/master2.pdf> 20 de mayo de 2015.
- León, A. (2004). *Proceso de selección de personal para las Pymes de la construcción*. (Tesis inédita de maestría). Instituto Tecnológico de la construcción sede Querétaro, Santiago de Querétaro, México.
- Liquidano, M. (2006). *El administrador de recursos humanos como gestor de talento humano sus competencias y la relación con las prácticas de administración de recursos humanos*. Recuperado de: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/220/RCA22007.pdf>
- López, R (2010). *La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional*. *Perspectivas*, 26, 19-156.
- Madrigal. K, Marín. E, Miranda. L, Mora. L, Muñoz. M, Olaso. A, Orozco. D & Paniague. M. (2009). *La utilización de la encuesta en la investigación cuantitativa*. Recuperado de: http://www.ulacit.ac.cr/files/proyectosestudiantiles/239_investigacion%20cuantitativa.pdf 20 de Mayo de 2015.
- Manual selección de personal. Formación para el empleo. (2011). Editorial: CEPS, S.L. Madrid: España

Marrero, C, Tovar, A & Velázquez, R. (s.f). *La selección de recursos humanos, un acercamiento teórico metodológico*. Recuperado de:

<http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/Articulo/La%20selecci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20una%20acercamiento...pdf>

Marín, A. (s.f). *Clasificación de la investigación*. Recuperado de:

<http://www.encyclopedia.humanet.com.co/dic/clasifimtodo.htm>. 21 de Mayo del 2015.

Ministerio de protección social, 2008. *Empresas de servicios temporales*. Recuperado de:

file:///C:/Users/Flia%20Santamaria%20A/Downloads/CartillaServiciosTemporales.pdf. 27 de Mayo del 2016.

Ministerio de trabajo (2014). *Radicado ID 8076 Proceso de selección de personal — conocimiento de resultados*. Recuperado de:

file:///C:/Users/MaFe/Downloads/id_8076_proceso_de_seleccion_de_personal_conocimiento_de_resultados.pdf

Munch, L., García, J. (2009). *Fundamentos de administración*. México: editorial Trillas.

Muñiz, J (2010). *Las teorías de los test: teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems*. Sección Monográfica, 31(1), 57–66.

Ochoa, C, (2015). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Recuperado de:

<http://www.netquest.com/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii/> 26 de octubre de 2015.

Organización Internacional de Trabajo. (2015). *La importancia del empleo y los medios de vida en la agenda para el desarrollo con posterioridad a 2015*. Recuperado de:

http://www.ilo.org/global/topics/sdg-2030/documents/WCMS_193484/lang--es/index.htm.

Organización Internacional de Trabajo. (s.f). *Discriminación por razones de discapacidad*.

Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---
declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_110_es.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_110_es.pdf)

Ortiz, M (s.f) concepto 103887 Malas referencias laboral es por empleador anterior.

Pardo, C. y Sánchez, O (2013). *Calidad psicométrica del Test Wartegg versión 16 campos, nuevas escalas y publicaciones de resultados para la aplicación e interpretación del Test en la población Colombiana*. Recuperado de:

[https://seminariosyeventosgroup.wordpress.com/el-unico-estudio-sobre-la-calidad-
psicometrica-del-test-wartegg/](https://seminariosyeventosgroup.wordpress.com/el-unico-estudio-sobre-la-calidad-psicometrica-del-test-wartegg/)

Patiño, B. (2006). *Gestión por Competencias* (tesis especialización). Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Colombia.

Richino, S. 2002. Psicología en la selección de personal. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/psicologia-en-la-seleccion-de-personal/>. 27 de Mayo del 2016.

Rueda, L. (s.f). *Los retos de la gestión del talento humano*. Recuperado de:

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/leccin_1_los_nuevos_desafos_de_la
_gestin_del_talento_humano.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/leccin_1_los_nuevos_desafos_de_la_gestin_del_talento_humano.html)

Ruiz, M. (s.f). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de:

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html 19 de Mayo
de 2015

Sánchez. L, (s.f). *Definición de empresa y su clasificación*. Recuperado de:

http://www.academia.edu/7535000/DEFINICION_DE_EMPRESA_Y_SU_CLASIFICACION
[%C3%93N](http://www.academia.edu/7535000/DEFINICION_DE_EMPRESA_Y_SU_CLASIFICACION) 23 de agosto de 2015.

Shadish W., Cook T. & Campbell D. (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Recuperado de

http://www.saludinvestiga.org.ar/pdf/tutorias/Articulo1_Tipo_de%20estudio_disenio.pdf,

10 de Abril del 2015.

Tomas, U (27 de marzo de 2012). *IPV Inventario de personalidad para vendedores*. Recuperado

de: <http://elpsicoasesor.com/ipv-inventario-de-personalidad-para-vendedores/>. 25 de Abril

del 2016.

Tribunal nacional deontológico y bioético de psicología, (2012). *Doctrina N° 2, marzo 15 del 2012*. Recuperado de: Doctrina del tribunal nacional deontológico y bioética de psicología.

Colegio colombiano de psicólogos.

http://www.colpsic.org.co/aym_image/files/DOCTRINA_No_02-

[SECRETO_PROFESIONAL.pdf](http://www.colpsic.org.co/aym_image/files/DOCTRINA_No_02-SECRETO_PROFESIONAL.pdf). 6 de Marzo del 2015.

Zayas, P. (2010). *Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*, Edición

electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010e/826/. 25 de Agosto

del 2015.

Zdunic, A. 2013. El rol del psicólogo en la selección de personal. Recuperado de:

<http://psicologia.udd.cl/noticias/2013/05/el-rol-del-psicologo-en-la-seleccion-de-personal/>.

27 de Mayo del 2016.

Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. Recuperado de:

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_concepto_y_ca

[mpo_de_accin_de_la_psicologa_organizacional.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_concepto_y_campo_de_accin_de_la_psicologa_organizacional.html). 25 de Agosto del 2015.

17. Apéndices

Anexo 1.

Documento de información para participantes y consentimiento informado

Proyecto de Investigación

TÍTULO: Proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el eje cafetero (Armenia y Pereira) durante el año 2016.

Investigadores responsables: Katherine Arango Ariza, Jitxza Nohara Cárdenas Rojas y María Fernanda Castellanos Palacios

Invitación a participar

Antes de tomar la decisión de participar en la investigación, lea atentamente este formulario de consentimiento y comente con el investigador cualquier inquietud que tenga o palabra que no entienda. Usted también podrá discutir su participación con los demás miembros de su familia o amigos. El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar - o no - , en una investigación desde el ámbito de la psicología.

Estamos invitando a quienes deseen participar en el proyecto de investigación: Proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el eje cafetero (Armenia y Pereira) durante el año 2016. **Psicología organizacional**

Aspectos importantes sobre los estudios de investigación:

- Los estudios de investigación buscan ganar conocimiento científico que puede ser útil a otras personas en el futuro.
- **Su participación es voluntaria.** Usted puede rehusarse a participar, o puede retirar su consentimiento en cualquier momento y por cualquier motivo, sin que esto tenga afectación sobre la relación con los demás participantes o con los investigadores.
- Usted **NO** tiene que participar en la investigación con el fin de recibir algún tratamiento
- Si usted quiere participar en este estudio es necesario firmar este consentimiento. El cual se realizará por duplicado para que usted reciba una copia de él.

A continuación usted puede encontrar más información sobre la investigación y sobre sus derechos y compromisos respecto a la misma.

¿Para qué se está realizando este estudio? Se realiza con el fin de Caracterizar el proceso de selección de personal en las Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero (Armenia y Pereira), durante el año 2016

¿Quiénes participarán en el estudio? Las empresas participantes serán exclusivamente Empresas de Servicios Temporales que desean participar voluntariamente.

Procedimiento del estudio

¿Cuánto tiempo dura su participación? No se tiene un límite de tiempo para la realización de la encuesta.

¿Cuáles son los posibles beneficios para usted y la sociedad derivados de esta investigación? De acuerdo a los resultados que arroje la investigación se puede realizar un plan de mejoramiento en cuanto al proceso de selección de personal y así se puede tener mejores resultados tanto para su empresa como para las empresas que lo solicitan.

¿Incurriré en algún gasto? No tiene ningún gasto ni alguna remuneración por la participación ya que esta es voluntaria.

Riesgos y molestias

Derechos de los participantes: tener acceso a los resultados que se encuentren en la investigación respecto a la empresa en la que usted se encuentra trabajando.

Confidencialidad de los datos: tenga en cuenta que la información recolectada guardan la confidencialidad de las empresas participantes.

Recuerde que usted puede preguntarle al investigador principal de la investigación: _____o a cualquier otro miembro del grupo de investigadores todas las dudas que tenga acerca de este estudio y puede realizarlo en cualquier momento de su ejecución. Podrá comunicarse directamente a los siguientes teléfonos y o mediante correo electrónico

Si usted está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación

FIRMA DEL PARTICIPANTE

C.C.

FIRMA INVESTIGADOR .

C.C.

FIRMA INVESTIGADOR

FIRMA INVESTIGADOR

C.C

C.C

Anexo 2.

**Proceso de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el Eje
Cafetero (Armenia, Pereira y Manizales), durante el año 2016**

Investigadoras

Katherine Arango Ariza, Jitxza Nohara Cárdenas Rojas y María Fernanda Castellanos

Palacio

Asesora

Eliana Yulieth Quiroz González

De antemano le agradecemos la disposición para realizar esta encuesta que busca caracterizar los procesos de selección de personal en Empresas de Servicios Temporales en el Eje Cafetero. Cabe mencionar que los resultados obtenidos serán confidenciales y finalmente se realizará una retroalimentación de los resultados a la empresa en términos generales. Debe tener en cuenta que no habrá una remuneración por responder a dicha encuesta y tampoco se darán apreciaciones negativas que afecten su puesto de trabajo, puesto que la participación es de manera voluntaria.

Nombre de la empresa: _____

Nombre completo: _____

Cargo: _____

Antigüedad en el cargo: _____

Instrucción: A continuación encontrará una serie de preguntas y afirmaciones con diferentes tipos de respuesta (Sí - No, selección múltiple) acerca del proceso de selección de personal en la empresa a la cual usted se encuentra vinculado/a, recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, por favor conteste con sinceridad según su percepción frente a:

1. ¿Realizan proceso de reclutamiento?

Sí No

2. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza la empresa en la que usted trabaja para dar a conocer las ofertas de empleo?

Radio Televisión Internet Portal de empleo online

Periódico Redes sociales

Otro: _____

3. ¿Quién es la persona encargada de realizar el reclutamiento?

Secretaria Psicólogo Administrador

Otro: _____

4. ¿Quién es el encargado de revisar las hojas de vida y definir si el candidato cumple o no con los requisitos para ocupar un cargo?

Gerente Psicólogo Secretaria

Otro: _____

5. ¿En el análisis de las hojas de vida tienen en cuenta las características del perfil?

Sí No

6. ¿Qué características del perfil del candidato tienen en cuenta?

Experiencia Estudios Certificación

Otro:

7. ¿Tienen implementado la verificación de las referencias familiares y/o laborales de los candidatos?

Sí No

8. ¿Cuáles son los requisitos más frecuentes que piden las empresas para que las personas puedan iniciar un proceso de selección de personal?

Experiencia laboral Exámenes médicos Formación académica

Otra:

9. ¿La organización implementa entrevistas para el proceso de selección de personal?

Sí No

10. ¿Qué aspectos tienen en cuenta en la entrevista?

Personal Académica Laboral Familiar

Otra:

11. ¿Qué tipo de entrevistas implementan durante el proceso de selección?

Estructurada Semi-Estructurada No estructurada

Otra: _____

12. ¿Quién es el encargado de realizar las entrevistas?

Gerente Psicólogo Administrador Secretaria Gestor humano

Otro:

13 ¿La organización realiza visitas domiciliarias?

Sí No

14. ¿Qué evalúan en la visita domiciliaria?

Condiciones socioeconómicas Relaciones familiares Relaciones interpersonales

Otros:

15. ¿Quién es el encargado de realizar las visitas domiciliarias?

Gerente Psicólogo Administrador Secretaria Gestor humano

Otro:

16¿La organización aplica pruebas psicológicas para la selección de personal?

Sí No

17. ¿La organización hace uso de pruebas proyectivas?

Sí No

18. ¿Alguna empresa pide que realicen pruebas proyectivas específicas?

Sí No

¿Cuál(es) pruebas?

19. ¿Cuáles son las pruebas proyectivas más implementadas en la organización?

TAT Wartegg Dibujo de la Figura Humana Test persona bajo la lluvia

Otras:

20. ¿La organización implementa pruebas psicométricas?

Sí No

21. ¿Alguna empresa pide que realicen pruebas psicométricas específicas?

Sí No

¿Cuál (es) pruebas?

22. ¿Cuáles son las pruebas psicométricas más utilizadas en la organización?

16PF Dominos IPV Valanti Eros

Otras:

23. ¿Quién es el encargado de aplicar las pruebas psicológicas?

Gerente Psicólogo Administrador Secretaria Gestor humano

Otro:

24. ¿Cuáles son las prácticas de selección de personal más novedosas que implementa la organización?

Assessment center Cafe contact Jobdatting Braking

Ninguno

Otras:

A continuación se dará una breve definición de las técnicas mencionadas anteriormente para tener una mayor claridad sobre las mismas:

Café Contact: consiste en la típica entrevista de trabajo, pero con la diferencia de que esta se realiza en una cafetería o un lugar en el que se pueda encontrar un clima de mayor confianza.

Assessment center: Método cuya finalidad es predecir el rendimiento de una persona que desea incorporarse a la empresa; se tienen en cuenta la aplicación de pruebas, ejercicios, presentaciones, simulaciones, dinámicas de grupos, entre otros.

Jobdatting: Es una sesión de reclutamiento relámpago, el candidato tiene entre siete (7) y quince (15) minutos para que el reclutador lo tenga en cuenta para el cargo.

Braking: Proceso interactivo en la que los trabajadores pueden tomar la iniciativa incluso antes de ser contratados; con este sistema la empresa cede a los trabajadores la capacidad para escoger su ocupación y la valoración económica de la misma.

25. ¿La organización ha elaborado sus propias pruebas para el proceso de selección de personal?

Sí No

En caso de haber contestado si

26. ¿Qué aspectos evalúan?

Conocimientos técnico Pruebas Psicológicas Prueba de desempeño

Otro: _____

27. ¿Hacen uso del polígrafo?

Sí No

28. ¿En qué lugar se aplican las diferentes pruebas?

Sala de juntas Salón adaptado para realizar las pruebas

Oficina presidencial Oficina de talento humano

Otro:

29. ¿Quién es la persona encargada de calificar las diferentes pruebas psicológicas que se realizan en el proceso de selección de personal?

Psicólogo Técnico Asistente administrativo

Otro:

30. ¿Cuál es la formación de las personas encargadas de la aplicación de las pruebas?

Técnico Tecnólogo Profesional Especialista Magíster

Título obtenido: _____

31. ¿La organización realizan pruebas médicas?

Sí No

32. ¿Cuáles son las pruebas médicas que solicitan?

Embarazo Serología Médico general Optometría

Otro: _____

33. El tiempo que implementa la organización para tomar decisiones sobre la selección de un candidato es de:

Menos de una semana Entre dos y cuatro semanas Más de un mes

Otro: _____

34. ¿Tienen algún criterio de inclusión, con respecto a las empresas que necesitan de sus servicios?

Derecho de admisión Criterios para la vinculación Ninguno

Otras: _____

35. ¿Tienen alguna política acerca de los criterios de inclusión?

Sí No

¿Cuál? _____

36. ¿Quién es el encargado de tomar las decisiones sobre la selección?

Presidente Vicepresidente Gerente Administrador Gestor humano

Otro: _____

37. ¿Le comunican a las personas que se presentaron para el puesto vacante que no fueron aceptadas para el cargo?

Sí No

¿Cómo? _____

38. ¿Cuál es la disposición de las hojas de vida que quedan registradas en la organización?

Queda registrada por medio magnético Queda registrada en un archivo

No las tiene en cuenta

Otro:

39. El servicio de selección de personal que la organización presta a las entidades que los solicitan es:

Oportuno Económico Cumple con todos los requisitos exigidos por la
empresa

40. ¿En algún momento la empresa que los solicita para la realización del proceso de selección de personal les ha comunicado la satisfacción del trabajo?

Sí No

¿Cómo? _____

Muchas gracias por su colaboración.

Es importante mencionarle que usted podrá tener acceso a los resultados de este proyecto investigativo, dejándonos su correo electrónico a continuación:

_____.

Debemos recordarle que estos resultados guardan la confidencialidad de las empresas participantes. Que tenga un feliz día.