

Licenciatura en Psicología Organizacional.

“Diseño de un modelo de procesos de selección que responda a las necesidades específicas de un Banco de Plaza”

Gould Franco, María Cecilia

Asunción, Paraguay

2016

INDICE

LISTA DE GRAFICOS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE TABLAS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
INTRODUCCION	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	
1.1 Antecedentes del Problema	2
1.2 Objetivos	7
1.3 Objetivo General	7
1.4 Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación	8
1.6 Limitaciones	8
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	10
2.1 Proceso de Selección de Personal	11
2.1.1 Necesidad de Selección	12
2.1.2 Reclutamiento	12
2.1.3 Definición de Criterios para reclutar	13
2.1.4 Fuentes de Reclutamiento	14
2.1.5 Reclutamiento Externo	14
2.1.6 Reclutamiento Interno	14
2.1.7 Marketing de Reclutamiento	15
2.1.8 Preselección	15
2.1.9 Pruebas de Selección	16
2.1.10 Tipos de Pruebas	16
2.1.11 Entrevistas	17
2.1.12 Tipos de Entrevistas	19
2.1.13 Etapas de Entrevistas	20
2.1.14 Decisión e Informe final de Entrevistas	20
2.2 Rotación Laboral	21
2.3 Retención de Talentos	25
2.4 Inducción	28
2.5 Cultura Organizacional	31
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de investigación	37
3.1.1 Investigación Descriptiva	37
3.1.2 No Experimental	37
3.1.3 Investigación Mixta	37
3.1.5 Corte Transversal	38
3.2 Participantes	39

3.2.1 Criterios de Inclusión	28
3.2.2 Criterios de Exclusión	39
3.2.3 Procedimientos para la recolección de datos	39
3.2.4 Proceso de validación del instrumento	39
3.2.5 Operacionalización de variables	40
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Descripción Institucional	43
4.1.1 Valores	46
4.1.2 Misión	46
4.1.3 Visión	46
4.1.4 Ubicación geográfica de las diferentes sucursales en el país	46
4.1.5 Zona 1 Sur	47
4.1.6 Zona 2 Este	47
4.1.7 Zona 3 Norte	47
4.1.8 Zona 4 Central	47
4.1.9 Servicios	47
4.1.10 Índices de Rotación en los últimos cinco años en la institución	48
4.2 Análisis de los Datos del Cuestionario	58
4.3 Diseño de Modelo de Procesos de Selección	103
CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	
5.2 Recomendaciones	
5. Anexos	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es la propuesta de un diseño de Proceso de Selección de Personal que esté acorde a las necesidades específicas de una entidad bancaria.

Se procedió a realizar la construcción de un modelo de procesos, en base a los resultados que se obtuvieron a partir de la aplicación de una encuesta que fue elaborada de manera exclusiva para obtener las principales falencias del actual proceso. El mismo fue aplicado al 100% de la población de Gerentes de Sucursales, quienes fueron 38 (treinta y ocho). Como parte del procedimiento de recolección de datos, la muestra ha recibido los respectivos cuestionarios en sus casillas de correo. En todo momento se ha salvaguardado la confidencialidad de las respuestas de cada participante.

La encuesta estuvo conformada por una serie de afirmaciones y preguntas que tenían como objetivo identificar cuáles competencias y comportamientos son vitales identificar en un proceso de selección. Se ha solicitado a los Gerentes del área de Recursos Humanos identificar la gestión con referencia al Reclutamiento y Selección del Personal que actualmente lleva la entidad Bancaria.

Por último, se elaboraron preguntas abiertas, con el fin de que los encuestados puedan expresar de manera libre sus comentarios relacionados a los actuales procesos de selección utilizados. En los resultados obtenidos han evidenciado que los procesos actuales se ven afectados por la falta de respuestas por parte del Comité y Gerencia de Recursos Humanos al momento de aprobar la incorporación de un recurso, y al presentar dicho retraso, todos los demás requisitos del proceso se ven afectados: tiempos de respuesta en entrega de ternas, retrasos en la realización de chequeos médicos, evaluaciones psicotécnicas, etc.

Ante esta situación se sugiere la aplicación de un modelo de procesos que se ajuste a las necesidades del Banco en estudio, ya que a partir de la aplicación del cuestionario a los Gerentes de la entidad se pudieron identificar falencias en el actual proceso de selección que viene utilizando la entidad, esto partiendo de la base que la organización no cuenta con políticas y estrategias sólidas de reclutamiento y selección, se realizan los mismos de manera desordenada, y los tiempos de respuestas no son los adecuados.