

COMPETENCIAS DEL ROL DEL PSICÓLOGO PERCIBIDAS POR LOS  
PSICÓLOGOS EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN  
DE LA EMPRESA EMTELCO S.A.S

POWERS OF THE ROLE OF PERCEIVED BY PSYCHOLOGIST PSICÓLOGOS  
WITHIN ORGANIZATIONS AREA SELECTING THE COMPANY EMTELCO S.A.S

Meliza Montoya Gil, Ingrid Marcela Ruano Hernández, Luisa Fernanda Zea Gómez

**RESUMEN**

En la empresa EMTELCO S.A.S, se evidencia que el rol del psicólogo presenta un desdibujo ya que al necesitarse unos procesos masivos de selección y con plazos cortos para suplir el personal no se tiene el tiempo para hacer selecciones adecuadas y el proceso se ha convertido en una selección mecánica y automática dejando de lado el componente analítico de la selección del personal. El objetivo



principal es describir las competencias del rol del psicólogo percibidas por los psicólogos del área organizacional de selección de personal de la Empresa Emtelco S.A.S. Los resultados evidenciados a partir del análisis del Instrumento aplicado a los psicólogos del área de selección, denotan la prevalencia en las siguientes categorías:  
- Competencias Percibidas por los psicólogos, rol del psicólogo y

conocimientos que aplican a su cargo; a raíz de esto se encontró en los encuestados que las competencias percibidas no son conformes al cargo. La metodología fue orienta desde un enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico y para el análisis de los instrumentos se procedió por medio del software ATLAS TI.

**PALABRAS CLAVES.** Análisis, Cargo, Competencia, Desempeño, Investigación, Organización, Percepción, Proceso, Reclutamiento, Rol del psicólogo, Selección de personal.

## ABSTRACT

In the company EMTELCO SAS, is evidence that the role of the psychologist presents a blurring because the required some massive selection processes and with short deadlines to meet staff do not have the time to make your selections, and the process has become a mechanical and automatic selection setting aside the analytical component of personnel selection. The main objective is to describe the role of the psychologist competencies perceived by organizational psychologists selection area Company personnel Emtelco S.A.S. The results from the analysis evidenced Instrument psychologists applied to the selection area, show the prevalence in the following categories: - Skills Perceived by psychologists, psychologist's role and knowledge that apply to your office; because of this was found in respondents perceived competence are not in accordance with the charge. The methodology was oriented from a qualitative approach with a phenomenological design and analysis instruments proceeded through the ATLAS TI software.

**KEYWORDS.** Analysis, Cargo, Competition, Performance, Research, Organization, Perception, Process, Recruitment, Role psychologist Recruitment.

## INTRODUCCIÓN

Con esta investigación en primera instancia se parte de la necesidad de analizar las percepciones del rol del psicólogo en la selección de personal masivo de la empresa Emtelco S.A.S, a partir de una entrevista semiestructurada a los psicólogos que componen el área de selección de la organización.

Se logró identificar y analizar la percepción de las competencias del rol psicológico que tienen los psicólogos dentro del área de selección de personal de la empresa Emtelco y se evidencio que el personal evaluado, no está de acuerdo con el rol que cumple dentro de la empresa,

consideran que en esta área no aplican todos sus conocimientos adquiridos en la academia



y ven la necesidad de conocer otras áreas de la psicología que les permita entregar todo su potencial como profesionales y principalmente se observa que las competencias que

perciben de su rol psicológico no están completamente vinculadas con el rol que cumplen dentro de la compañía.

**Situación Problemática.** En la actualidad en la Empresa EMTELCO S.A.S se vive una problemática el cual hemos logrado evidenciar que afecta directamente a los psicólogos del área de selección de personal, ya que los psicólogos de esta área por la masividad de procesos que deben llevar a cabo, se ven obligados a convertir su labor como profesionales en psicología en un asunto de roles mecanizados, en los cuales todo su desarrollo se basa en formatos y estándares ya creados sin tener en cuenta la necesidad que hay en cada proceso de aplicar las competencias y conceptos profesionales adquiridos en la academia en relación a la psicología organizacional, por lo tanto se aplicara un instrumento; con el cual se busca analizar la percepción que tienen los psicólogos de las competencias en su rol.



El quehacer del psicólogo se ve envuelto en avatares, como entrega

inmediata de personal masivo y cumplimiento con indicadores por requerimiento; analizándolos de acuerdo a fechas estipuladas de entrega de persona exigidas por el cliente, causando que los procesos se tornen más mecánicos. Es por esto que se considera necesaria la intervención investigativa sobre la percepción que tienen los psicólogos de sus competencias en su rol.

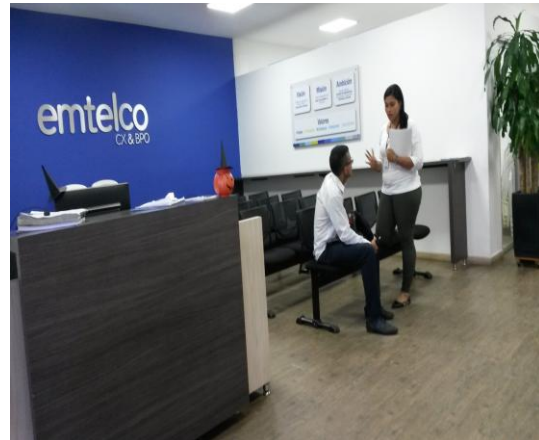
**Objetivo General.** Describir las competencias del rol del psicólogo percibidas por los psicólogos del área organizacional de selección de personal de la Empresa Emtelco S.A.S

**Objetivos Específicos.** Identificar con base a la descripción del perfil de la empresa Emtelco S.A.S, las competencias exigidas para el cargo de psicólogo de selección de personal. Analizar las competencias percibidas por los psicólogos en el área de selección de personal, requeridas para desempeñarse de manera efectiva en el cargo.

**Justificación.** El desarrollo de este proyecto es de gran importancia para la empresa y las personas directamente implicadas en el estudio, tales como psicólogos del área de selección de personal de la empresa EMTELCO S.A.S. Ya que cuando se lleva a cabo un estudio y análisis de competencias laborales, se

proporcionan beneficios a largo, mediano y corto plazo para el individuo y la organización, debido a que a partir de la presente investigación se podrá:

- Saber las percepciones de un grupo importante de trabajadores de la empresa, respecto a sus competencias laborales y aspectos situacionales que pueden o no darse en la cotidianidad laboral.
- El análisis de las percepciones respecto al rol profesional que cumple cada psicólogo dentro de la empresa, se convierte en una importante herramienta de direccionamiento administrativo, a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta que a partir de este estudio se puede identificar las competencias que cada psicólogo necesita fortalecer, se puede realizar mediante capacitaciones u otras estrategias para lograr un mayor desempeño laboral.
- Permite que los psicólogos reconozcan sus fortalezas y debilidades dentro de su rol profesional, permitiéndose así una mejora continua y un crecimiento personal y profesional.
- Identificar problemas tales como: Integración de los trabajadores a la organización o al cargo que ocupa, de desacuerdos, de desaprovechamiento de potencialidades y de motivación.



En lo concerniente a la FUMC, la ejecución de este proyecto permite mantener y/o incrementar la imagen corporativa basada en el buen desempeño de sus estudiantes y es así como la Institución Universitaria cumple a cabalidad su misión de formar y otorgar a la sociedad, a la familia y a los mismos estudiantes, profesionales íntegros, con un gran sentido de pertenencia, visión crítica, global y consecuente de cada una de las responsabilidades sociales que ser Psicólogo conlleva. Es así como en el medio académico los alumnos y los egresados diseñan, crean y ejecutan programas para mantener por alto el reconocimiento como profesionales y darle a la FUMC una sostenibilidad, buen nivel y prestigio como Institución Universitaria.

## **METODOLOGÍA**

La investigación es de tipo cualitativo con diseño fenomenológico, ya que se pretende recolectar datos directamente de la realidad o el

contexto donde se presentan los hechos, pues se parte de la descripción de lo observado y percibido por los mismos sujetos investigados, en este caso las mismas psicólogas del área de selección de la empresa Emtelco S.A.S orientándose al conocimiento del medio en el que se desenvuelven, presentado a través del método hipotético-deductivo, con el fin de extraer las conclusiones y recomendaciones pertinentes para que el psicólogo del área de selección ponga en función las competencias que le caracterizan de su profesión.

**Población.** La población corresponde a los psicólogos de selección de la empresa Emtelco, que corresponden a un equipo de 14 personas conformado por 12 psicólogos y 2 líderes de selección.



El personal que se necesita puede suministrar datos e información para elaborar el trabajo planteado

Es así como al momento de realizar una labor de campo investigativa nos lleva en este caso a manejar con absoluta reserva cada situación

favorable o desfavorable para el ciudadano al que se le realiza el procedimiento de selección de personal, sin causar traumatismos que lleguen después a una afectación mayor tanto para la Entidad, el psicólogo y el mismo ciudadano. Al momento de realizar una labor investigativa debemos antes investigativos de manejar con mucha claridad las situaciones en las que nos podemos ver afectados como investigadores tanto en el área de selección de personal, como en otras áreas que se vean relacionadas.

Muy importante plantear antes de realizar cualquier investigación y en este caso con el área de personal las técnicas, planteamientos e instrumentos idóneos para llevar a cabo el trabajo así no causar controversia y pueda ser ameno para las personas que en este trabajo intervienen.

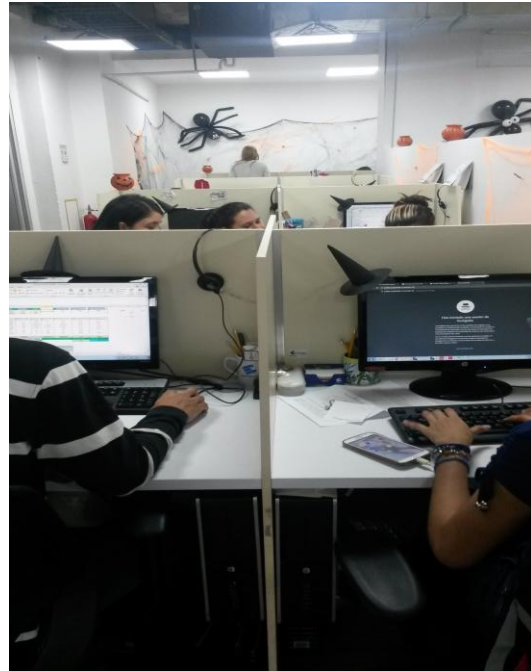
## RESULTADO

Los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de la entrevista, a los psicólogos del área de selección de la empresa de Emtelco S.A.S. Se elaboraron 9 preguntas abiertas y fueron aplicadas a 14 personas de la población. La entrevista está orientada a analizar la percepción que tienen los psicólogos de las competencias en su rol, para el análisis del instrumento de aplicación se utilizó el software de

análisis de Atlas Ti (Versión 7.0), donde se anexaron las entrevistas al procesador, se procedió a categorizar con las tres más principales que son: Competencias percibidas por los psicólogos de Emtelco S.A.S, Rol del psicólogo y Conocimientos que aplica a su cargo, teniendo en cuenta la información agregada en el trabajo; se procede a calificar cada pregunta con las categorías, luego se procede hacer un análisis.

Los resultados evidenciados a partir del análisis del Instrumento aplicado en la Empresa Emtelco S.A.S a los psicólogos del área de selección, denotan la prevalencia en las siguientes categorías: - Competencias Percibidas por los psicólogos, rol del psicólogo y conocimientos que aplican a su cargo; a raíz de esto se encontró en los encuestados que las competencias percibidas no son conformes al cargo, ya que según el perfil de Emtelco S.A.S los psicólogos del área de selección de personal (se considera un cargo operativo) deben tener unas competencias específicas para desarrollar adecuadamente su cargo, tales como competencias organizacionales: flexibilidad, foco al cliente y servicio. Competencias funcionales aptitud de aprendizaje, recursividad, análisis y solución de problemas, gestión administrativa y tolerancia al estrés y al contrastar estas competencias con las competencias que perciben y

mencionan durante la entrevista los psicólogos de esa área en la empresa, se logra identificar que no son de acuerdo a su rol laboral y no están dando cumplimiento al perfil del cargo, ya que las que más destacan entre los psicólogos son liderazgo, atención al detalle y orientación al logro.



Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente en la definición de competencias funcionales para el cargo podría replantearse el asunto del análisis y solución de problemas puesto que el cargo exige otro tipo de habilidades relacionadas con el orden y el cumplimiento de acciones operativas; además los profesionales que integran el cargo no reconocen la necesidad de capacidades analíticas excepcionales (cuya demanda es superior a otras competencias claramente necesarias como la gestión administrativa) como un factor

clave de desempeño en la ejecución de los procesos vinculados al cargo. Hay algunas inconsistencias entre el potencial que tiene un profesional integral en psicología frente a las demandas que plantea su rol y sus competencias a desarrollar, en cuanto a labores operativas; esto es evidente en las percepciones que tienen los psicólogos frente a la rutina y el corto alcance que tienen los procesos a su cargo. Toda vez que se basan en unas competencias generales y no específicas para la función a desempeñar en el proceso de selección. En la categoría rol del psicólogo, se evaluó que el desempeño de las actividades se realizan simplemente para dar cumplimiento a éstas funciones o tareas delegadas por el jefe, y así sólo hacer entrega de los resultados por la alta demanda de las mismas en la organización; pero al realizar un análisis más detallado se observó que todo se basa en un cumplimiento superficial, toda vez a llevar a cabo el rol del psicólogo hay competencias más profundas que pueden desempeñar y no solo en el área de selección.

La psicología clínica aparece como función auxiliar dentro de los procesos de selección y puede exigir competencias propias del campo de la psicología pero por todo lo demás, el cargo se queda corto al momento de permitirle a los profesionales el

despliegue de habilidades vastas dentro de la psicología organizacional: desarrollo humano, comprensión de las motivaciones humanas en el trabajo, resolución de conflictos, dinámicas de poder, entre muchos otros.

Una redefinición de las competencias lograría alinear la percepción de los profesionales dentro del área y los objetivos corporativos en torno a indicadores claves de gestión (KPI) para el área estudiada. Habilidades clave como el trabajo en equipo, planificación y orden, empatía y polivalencia podrían mejorar sustancialmente la definición del cargo, sus responsabilidades y los resultados esperados.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento, se plantean las siguientes conclusiones:

- Al identificar el perfil del cargo de la Empresa Emtelco S.A.S, las competencias exigidas para el cargo de selección del personal, logramos realizar un instrumento que nos permitió recolectar la información necesaria para así analizar las percepciones de las competencias que tienen los psicólogos en base a su rol dentro de la empresa. Sobresalieron tres aspectos

importantes que fueron: Las competencias percibidas por los psicólogos del área de selección de personal de la Empresa Emtelco S.A.S, el rol del psicólogo en el momento de cumplir el cargo exigido y los conocimientos que consideran se aplican para el mismo.



- En relación a las competencias percibidas por los psicólogos del área de selección de personal de la Empresa Emtelco S.A.S, se logra observar que las competencias percibidas por los psicólogos no están relacionadas al cargo, ya que en la definición de competencias funcionales para el cargo existen algunas inconsistencias entre el potencial que tiene un profesional integral en psicología frente a las demandas que plantea su rol y sus competencias a desarrollar en cuanto a labores operativas; esto es evidente en las percepciones que tienen los psicólogos frente a la rutina y el corto alcance que tienen los procesos a su cargo.

- En relación al rol del psicólogo que cada uno cumple en su cargo, se logró observar que el desarrollo de sus actividades dentro del área de selección de personal está más enfocado a cumplir con la entrega oportuna de resultados, es decir dar cumplimiento a los requerimientos que les hacen sus líderes, teniendo en cuenta la alta demanda de requerimientos que se hacen en corto plazo y entrega inmediata de candidatos.

- En los evaluados se percibe la necesidad de realizar otras actividades y aplicar sus conocimientos adquiridos en la academia de acuerdo a su rol profesional pero consideran que el área laboral en el que se encuentran no les permite ya que en esta empresa se reconoce más como un área operativa donde se debe entregar con prontitud los resultados.

- El análisis de los resultados nos permite realizar algunas sugerencias a la empresa en mención.

## **RECOMENDACIONES**

- Teniendo en cuenta que los psicólogos del área de selección de personal de la empresa Emtelco S.A.S, han manifestado en su mayoría que no conocen el perfil de su cargo y se ha evidenciado que las competencias percibidas por ellos no



se encuentran acorde a su rol laboral, sería de gran ayuda realizar una re-inducción al cargo donde se presente el perfil de cargo con sus funciones, condiciones y requerimientos para que se pueden adaptar al cargo y se apropien de sus responsabilidades de una manera adecuada.

- Se sugiere realizar un programa de Psicoeducación directamente con los psicólogos del área de selección de personal para así potencializar en ellos habilidades que les permitan identificar sus aspectos motivacionales y sus capacidades de acuerdo a su rol profesional y laboral dentro de la empresa de esta manera se lograría mejorar la percepción que tienen los psicólogos sobre sus competencias y su rol dentro de la compañía.



- Sería importante realizar por parte de la Empresa una evaluación de desempeño por competencias con el fin de identificar cuales competencias los psicólogos necesitan potencializar para desarrollar adecuadamente su cargo, de esta manera se podría crear un plan de formación y capacitación para llevar a cabo el desarrollo de las mismas.

## BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, I. (1999). administración de recursos humanos. en i. chiavenato, administración de recursos humanos (pág. 208). sao paulo: makron books.

COLEGIO COLOMBIANO DE PSICOLOGÍA (COLPSIC). Perfil y competencias del psicólogo en Colombia en el contexto de la salud-  
[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Psicologia\\_Octubre2014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Psicologia_Octubre2014.pdf)

CONCEPTO DEFINICIÓN. DE, ©2014 Venemedia. Todos los derechos reservados, Disponible en, <http://conceptodefinicion.de/analisis/>, Consultado, 09/09/2016, hora 7:00 pm Consultado, 09/09/2016, hora 7:17 pm

CUEVAS Juan Carlos, Psicología y Empresa Renovando empresas con talento humano, Disponible en, <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>, Consultado, 09/09/2016, hora 7:35 pm

DÍAZ LLANES Guillermo CONCEPTOS BÁSICOS DE COMPETENCIA LABORAL, Disponible en, <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n809/infid2209.htm>. Consultado, 09/09/2016, hora 7:26 pm

ECURED CONOCIMIENTOS CON TODOS Y PARA TODOS, Los artículos que se editan en EcuRed no se firman, Disponible en, <https://www.ecured.cu/Conocimiento>,

EMTELCO, TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS, Disponible en, <https://www.emtelco.com.co/>, Consultado, 09/09/2016, hora 7:55 pm

KANSAS DEPARTMENT OF LABOR, Disponible en, [https://www.dol.ks.gov/Files/PDF/kcnsp101\\_A.pdf](https://www.dol.ks.gov/Files/PDF/kcnsp101_A.pdf). Consultado, 09/09/2016, hora 7:40 pm

MADRID, H., & SALGÁN, L. (23 de 05 de.2006.). obtenido de <http://www.actio.com.ar/reportes/841c.pdf>

MANO. *ORBITA.STARMEDIA.COM*. obtenido de [orbita.starmedia.com](http://orbita.starmedia.com): mano, m. (2002). planeación y reclutamiento de recursos humanos. recuperado el 16 de abril de 2016 de: <http://orbita.starmedia.com/~unamosapuntes/tareas/administracion/recursoshumanos.htm>

MARTINEZ, J. A. MARTÍNEZ SÁNCHEZ, Juan Antonio. el reclutamiento de personal en el centro nacional de inteligencia (cni) papeles del psicólogo [en línea] 2012, 33 (septiembre-sin mes) : [fecha de consulta: 16 de abril de 2016] disponible en:<<http://redalyc.org/articulo>. obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77824828007>

MILLENIUM SOFT, Disponible en,  
<http://www.1ksoft.com/2009/10/14/reclutamiento-masivo/>, Consultado, 09/09/2016,  
hora 8:10 pm

PÉREZ Merjin. Monografias.com, Disponible en,  
<http://www.monografias.com/trabajos10/seper/seper.shtml>, Consultado,  
09/09/2016, hora 9:10 pm

PÉREZ PORTO Julián y GARDEY Ana Definición, Disponible en,  
<http://definicion.mx/proceso/>. Consultado, 09/09/2016, hora 8:25 pm

PÉREZ PORTO Julián y GARDEY Ana Definición, Disponible en,  
<http://concepto.de/profesional/>. Consultado, 09/09/2016, hora 8:30 pm

PÉREZ PORTO Julián y GARDEY Ana, Definición. De, Disponible en,  
<http://definicion.de/investigacion/>, Consultado, 09/09/2016, hora 8:00 pm

PÉREZ PORTO Julián y GARDEY Ana, Definición. De, Disponible en,  
<http://definicion.de/percepcion/>. Consultado, 09/09/2016, hora 8:20 pm

PÉREZ PORTO Julián Y MERINO MARÍA Definición. De. Disponible en,  
<http://definicion.de/organizacion/>, Consultado, 09/09/2016, hora 8:15 pm

PÉREZ PORTO Julián y MERINO, María Definición. De, Disponible en,  
<http://definicion.de/proyecto/>, Consultado 09/09/2016, hora 8:35 pm

PÉREZ PORTO Julián y MERINO, María Definición. De, Disponible en,  
<http://definicion.de/reclutamiento/>, Consultado, 09/09/2016, hora 8:45 pm

PÉREZ PORTO Julián y MERINO, María Definición. De, Disponible en,  
<http://definicion.de/responsabilidad-social/>, Consultado, 09/09/2016, hora 8:50 pm

PÉREZ PORTO, Julián y MERINO, María Definición. De, Disponible en,  
<http://definicion.de/psicología-industrial/>, Consultado, 09/09/2016, hora 8:40 pm

REVISTA INTEGRACIÓN ACADÉMICA EN PSICOLOGÍA, Volumen 3, número 9,  
Septiembre-Diciembre 2015, es una publicación cuatrimestral editada por la  
Asociación Latinoamericana para la Formación y Enseñanza de la Psicología, A. C

RODRÍGUEZ, E., LÓPEZ, M., & FINOL, estrategias de ingreso de personal en organizaciones de servicios. un caso de estudio a. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/31885/1/articulo8.pdf>

SIGNIFICADOS.COM. DISPONIBLE EN, <http://www.significados.com/funcion/>, Consultado, 09/09/2016, hora 7:50 pm

SUAREZ. Anna blogspot. com, Disponible en, <http:// analisisdecargo.blogspot.com.co/>, Consultado, 09/09/2016, hora 7:10 pm  
[http://www.emtelco.com.co/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=37&Itemid=31&lang=es](http://www.emtelco.com.co/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=37&Itemid=31&lang=es)

URIBE RODRÍGUEZ, Ana Fernanda. Competencias Laborales Del Psicólogo Javeriano En Diferentes Áreas Aplicativas: Clínica, Educativa, Social Y Organizacional. *Psicología desde el Caribe*, núm. 23, enero-julio, 2009,

VEJRUP, Eugenia. Monografias.com, Disponible en, <http://www.monografias.com/trabajos/rolpsicologo/rolpsicologo.shtml>, Consultado, 09/09/2016, hora 9:00 pm