



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SELECCIÓN DE PERSONAL, INDUCCIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO EN UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Licenciada en Psicología con mención en Psicología Organizacional

Autora:

Alvarado Mora, Karola Pilar

Asesor:

Castillo Gómez, Gorqui

ORCID: 0000-0001-5748-6126

Jurado:

Díaz Hamada, Luis

Mendoza Huamán, Vicente

Quiñones González, Linda

Lima - Perú

2025





FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**SELECCIÓN DE PERSONAL, INDUCCIÓN Y DESARROLLO DEL
TALENTO EN UNA EMPRESA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACIÓN DE LIMA METROPOLITANA**

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología con mención en Psicología Organizacional

Autora:

Alvarado Mora, Karola Pilar

Asesor:

Castillo Gómez, Gorqui

ORCID: 0000-0001-5748-6126

Jurado:

Díaz Hamada, Luis

Mendoza Huamán, Vicente

Quiñones González, Linda

**Lima – Perú
2025**

Dedicatoria

A mi madre Martha Mora, quien con mucho esfuerzo y sacrificio me ayudó a culminar mis estudios universitarios. Agradezco y valoro su gran ejemplo de trabajo, responsabilidad y apoyo incondicional, pues estos valores han sido la base de mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimientos

A mi querida Universidad Nacional Federico Villarreal, la cual fue mi casa de estudios por seis años; todas las experiencias académicas vividas han influido en mi desarrollo profesional. Nunca olvidaré a la plana docente, en especial a los que me acompañaron en los años de estudios de la carrera, Maestros con gran vocación quienes aportaron en mí una gran pasión por la especialidad de la Psicología Organizacional.

Índice

Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
1.1 Trayectoria de la autora.....	4
1.2 Descripción de la empresa.....	9
1.2.1 Razón social.....	9
1.2.2 Tipo de organización.....	9
1.2.3 Reseña histórica.....	9
1.3 Organigrama de la empresa.....	13
1.4 Áreas y funciones desempeñadas.....	14
1.4.1 Selección de personal.....	15
1.4.2 Inducción de personal.....	16
1.4.3 Desarrollo del talento.....	17
II. Descripción de una actividad específica.....	20
2.1 Everis Perú S.A.C.	20
2.1.1 Proceso de reclutamiento y selección de personal.....	20
III. Aportes más destacables a la institución.	32
IV. Conclusiones.	34
V. Recomendaciones.	35
VI. Referencias.	36

Índice de Tablas

Tabla 1. Aspectos por evaluar durante la entrevista.....	29
--	----

Índice de Figuras

Figura 1. Valores de la compañía.....	11
Figura 2. Unidades de negocio de la compañía Everis.....	12
Figura 3. Organigrama de Everis Perú.....	13
Figura 4. Organigrama del área de People.....	15
Figura 5. Figuras implicadas en el proceso de mentoring.....	19
Figura 6. Competencias Organizacional de la compañía.....	28

Resumen

El presente informe describe mi experiencia profesional en el rol de Técnico de Procesos en el área de Personas (Recursos Humanos) durante los años 2022 y 2024 en la compañía multinacional: Everis y NTT DATA Company. Desde mi rol de colaborar con los procesos de reclutamiento y selección de personal, inducción a nuevos colaboradores y desarrollo profesional para los nuevos ingresos. La compañía es una organización que se desempeña en el sector de tecnología a través de un modelo de negocio innovador, que ofrece soluciones de negocio, estrategia, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y outsourcing de profesionales. La cultura organizacional de Everis, se basa en los valores y el equilibrio entre el bienestar personal y su desarrollo profesional. Se describen los procesos vinculados al rol en mención y los aportes más relevantes para la organización.

Palabras clave: desarrollo profesional, inducción, reclutamiento y selección, tecnología, valores

Abstrac

This report describes my professional experience in the role of Process Technician in the People area (Human Resources) during the years 2022 and 2024 in the multinational company: Everis and NTT DATA Company. From my role, I collaborate with the recruitment and selection processes of personnel, induction of new collaborators and professional development for new employees. The company is an organization that works in the technology sector through an innovative business model, which offers business solutions, strategy, development and maintenance of technological applications and outsourcing of professionals. Everis' organizational culture is based on values and the balance between personal well-being and professional development. The processes linked to the role in question and the most relevant contributions to the organization are described.

Keywords: recruitment and selection, induction, professional development, technology, values.

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe compila la trayectoria profesional obtenida en la compañía Everis y NTT DATA Company, desempeñándome como Psicóloga Organizacional en el área de People (Recursos Humanos). La compañía en mención es de origen español y con presencia multinacional, dedicada a brindar soluciones a través de aplicaciones tecnológicas para clientes locales y de presencia multinacional.

El sector de tecnología representa uno de los sectores con mayor aporte en la transformación digital para las organizaciones y la presencia de profesionales en recursos humanos ha ido retomando mayor relevancia en los últimos años por el aporte humano que brinda a las organizaciones para identificar, retener y desarrollar el talento de los profesionales especializados en tecnología.

La presencia de un psicólogo organizacional aporta en la gestión de los procesos de reclutamiento y selección identificando el nivel de competencias del profesional versus el perfil requerido por la organización, además evalúa aspectos más personales como la personalidad, inteligencia emocional, valores, entre otros constructos que serán predictores del futuro desempeño del profesional en la organización (Chiavenato, 2000).

Así mismo, sostiene a que los primeros meses de adaptación al nuevo colaborador sea el correcto asegurando la correcta inducción al nuevo puesto, al equipo y a la cultura de la organización, en estos primeros meses la labor del psicólogo organizacional es clave para detectar una posible rotación temprano y acompañará frente a este contexto para que los líderes de las organizaciones tomen la mejor decisión de retención del talento o desvinculación del profesional.

Por otro lado, el psicólogo organizacional aporta en el desarrollo del talento en las organizaciones, desplegando diferentes herramientas de aprendizaje que colaboren a desarrollar las competencias del profesional y fortalecer los conocimientos en el sector y

modelo de negocio de las compañías a través de diferentes estrategias de desarrollo del talento que aportaran a formar a los futuros líderes y profesionales referentes para la organización.

La presencia del profesional de Recursos Humanos en el sector de Tecnología representa un gran desafío, proviniendo de una formación más humana y no necesariamente vinculado a las ingenierías; sin embargo, para los profesionales que se desempeñan en este sector representa una gran oportunidad de aprendizaje y de adaptación al cambio constante, dado que en los últimos años la transformación digital sostenida por el sector de tecnología está presente en todos los ámbitos de las organizaciones y representa para el profesional de Recursos Humanos una oportunidad valorable de llevar todos sus conocimientos vinculados al comportamiento humano en las organizaciones.

En ese sentido, será vital que el psicólogo organizacional pueda adaptar la gestión de los procesos de recursos humanos, adaptando herramientas que permitan agilizar los procesos de identificación de talentos y modelos de formación actuales alineados a las nuevas generaciones, estilos de aprendizaje y condiciones laborales; con el objetivo de crear un ecosistema organizacional sostenible en el tiempo y atractivo para los profesionales.

En lo que respecta a mi función en la selección de personal, es preciso destacar su importancia porque se trata de buscar en cada uno de los trabajadores, de acuerdo al perfil que busca la organización de cada uno de ellos, el lugar donde mejor se pueda desempeñar; a veces nos encontramos con postulantes a la empresa porque solo desean tener un trabajo, en el lugar que sea, lo cual no es nuestra política porque se puede aburrir, tal vez no sentirse a gusto, recién está en un proceso de aprendizaje, motivo por el cual busca ir a otro lugar donde pueda tener una mejor oportunidad laboral, de presentarse esto entonces hemos perdido tiempo porque en los meses que ha estado laborando se le ha capacitado, se le ha hecho inducción, con la pérdida de horas de trabajo. Pero si encontramos en cada una de las personas el puesto ideal, de acuerdo a su currículo y al perfil que se necesita, entonces se obtendrá mejor productividad, se adapta

rápido teniendo un buen clima laboral y tanto la organización como él, y su familia, se benefician (López, 2010).

Chinchín (2014) recomienda que además de tener los conocimientos necesarios para un buen desempeño, es preciso observar la actitud para aceptar los retos que se le presentan, su capacidad de adaptación, la manera de resolver problemas, la creatividad. Agrega que para que la selección tenga el éxito que se espera debe haber un buen proceso de reclutamiento, que es donde se difunden los requisitos y perfiles que debe tener cada uno de los integrantes; cada organización debe tener una base de datos de todos los trabajadores de las diferentes organizaciones para que detecten dónde están las personas que desean reclutar, los invitan a ser parte de la institución. A esto se le conoce como “caza talentos”. Por otro lado, la organización debe mantener a sus trabajadores, sobre todo a los que más destacan, para que no sean reclutados por la competencia. Es así como la selección de personal es importante porque de ello depende del éxito de la producción, productividad del centro laboral. También impactará en la calidad del ofrecimiento del servicio. Si a esto sumamos la importancia del trato que debe tener cada uno de los que han sido incorporados entonces su aporte también ayudará a tener un buen clima laboral.

Ayala (2004) sugiere que cada organización prepare con mucho detenimiento el programa de selección porque se deben elaborar los perfiles, qué se espera de cada uno de ellos, estudiar la hoja de vida, verificar los lugares donde ha estado trabajando anteriormente, sin descuidar la preparación psicológica porque pueden estar generando un clima laboral adverso.

En cuanto al desarrollo del talento, no solo se trata de captar a los mejores trabajadores del mercado, pues es preciso mantenerlos siempre capacitados porque el avance de la tecnología exige que estemos actualizados. Debemos tener en cuenta que los trabajadores esperan tres cosas; en primer lugar, estar al día en sus pagos y que se les reconozca sus méritos para estar cada vez mejor calificado; en segundo lugar, manetnerse capacitado para estar al día

con la tecnología; en tercer lugar, que le ofrezcan un clima laboral donde se desenvuelva mejor (Chiavenato, 2009). Si a esto se le agrega que ha tenido un buen proceso de inducción, la situación laboral siempre será eficiente y difícilmente abandonará el trabajo porque es bien tratado, así difícilmente habrá procesos de rotación a otras instituciones.

1.1. Trayectoria de la autora

Datos personales:

DNI : 43617840

Fecha de nacimiento : 28.04.1986

Estado civil : Conviviente

Domicilio : Calle 13 Mz. R Lt. 36 urb. Pro-Lima - Los Olivos

Correo : karoam2804@gmail.com

Estudios Superiores:

Universidad Nacional Federico Villareal 2006 – 2011

Bachiller en Psicología Organizacional.

Centrum PUCP 2020 – 2022

Maestría en Gestión Estratégica del Talento, concluido.

Especializaciones:

- Universidad ESAN: Programa de Educación Ejecutiva en Gestión de la Administración (2017).
- Universidad del Pacifico: Diplomado en Gestión, Retención del Talento y Planes de Sucesión (2014).

- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: Diplomado en Gestión del Factor Humano (2013).
- Instituto Cultural Peruano Norteamericano: inglés avanzado (2011)

Experiencia Laboral:

- Empresa: Experis Perú:
- Marca de Manpower Group, líder global en la provisión de talento profesional y soluciones, con casi 70 años de experiencia global y con más de 45 años a nivel regional.

Cargo: jefe de reclutamiento y selección (Julio 2022 a la actualidad)

Función: Liderar el servicio de reclutamiento y selección de talento tecnológico, con un equipo a cargo de analistas (16), asistentes (4) y coordinadores (3). Reporte al director de la marca.

Impacto en 23 personas.

Logros: Se logró mejorar la productividad y plantear una línea de crecimiento y desarrollo en el equipo a través de los siguientes indicadores:

- Tres promociones de consultores a cargos de Lideres de equipo.
- Cinco promociones de asistentes al cargo de consultores.
- El equipo logra anualmente la cobertura de más de mil procesos, lo cual represento tres veces más de la productividad de otros países de la región Latinoamérica.

Cargo: Business Partner (2021 - 2022)

Función: Gestionar end to end los procesos de atracción y gestión del talento de las áreas de tecnología, digital y soporte al core business del Banco de Crédito del Perú. Reporte al Líder de Business Partner. Lideres un equipo e 4 personas.

Logros: Se logró la cobertura de las necesidades de contratación y gestión del talento en base a:

- Definir las mejores estrategias de búsqueda y selección del talento externo e interno.
- Asesorar a los Líderes en relación con sus necesidades de contratación y gestión del talento.

Empresa: Banco BBVA

Filial Peruana de la entidad financiera global BBVA, líder en el mercado local con activos > S/ 81,722 MM y una Utilidad Neta de S/ 1,610 MM, 311 oficinas a nivel nacional y más de 6,000 empleados.

Cargo: Talent Acquisition & Global Mobility Discipline Analyst (2018 – 2020)

Función: Gestión de la estrategia global de atracción y movilidad interna local e internacional para el desarrollo profesional del talento. Reportaba a Sub-Gerente de área y Manager Global. Lidere un equipo de 7 personas.

Logros: Se logró un índice de recomendación de los procesos de selección externa, alcanzando indicadores de más de 80% en base a:

- Implementar un plan de atracción y retención por segmento de talento.
- Construir herramientas de medición para evaluar el Candidate Experience.
- Incremento en 7% del indicador de recomendación del proceso de selección interna logrando un indicador positivo de cumplimiento del 22%. De esta manera se busca, primero, optimizar las etapas del proceso e incorporar un modelo de evaluación del potencial de cada uno de los trabajadores. También se busca implementar políticas locales de priorización y desarrollo del talento interno. Se logró revertir indicadores globales de cumplimiento con un incremento de más del 13%, mediante la intervención

en el diseño e implementación del nuevo modelo de desarrollo profesional del colaborador.

Empresa: Tata Consultancy Services

Sede el Grupo Tata, multinacional india de servicios y consultoría de tecnología de la información. En Perú opera hace 10 años y cuenta con más de 900 colaboradores.

Cargo: HR Executive (2017 – 2018)

Función: Gestión integral de los procesos de reclutamiento y selección para las diferentes unidades de negocio de la compañía, responsable de generar estrategias de atracción del talento.

Reportaba al jefe de Área.

Logros:

- Desarrollo de sinergias con Universidades para la atracción de talento que contribuyeron sustancialmente a la marca empleadora de la compañía.
- Implementación exitosa del sistema Global Recruitment System, lo que permitió optimizar significativamente el proceso de reclutamiento, selección y contratación de nuevos talentos.

Empresa: IBM Perú

Filial de la Empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría. IBM Perú tiene una presencia local de más de 80 años y cuenta con más de 1,800 colaboradores.

Cargo: Recruitment Partner (2014 – 2016)

Función: Gestión integral de la atracción y selección de talento para la unidad Global Business Services para 6 países de la región Latinoamérica. Reportaba al Key Account Manager del Área.

Logros:

- Gestión eficiente en el diseño y despliegue del proceso de reclutamiento de 2 nuevos programas globales de talento: Early Professionals & IBM Students, lo que permitió lograr el 100% de la cobertura de las necesidades del negocio dentro de los tiempos estimados.
- Contribución directa en el plan de incorporación de recursos para IBM Venezuela, logrando una cobertura al 100% en tiempos reducidos y permitiendo que la Sede alcance sus objetivos de negocio en un plazo altamente exigente.

Empresa: EVERIS and NTT DATA Company

Sede local de la empresa multinacional de servicios de tecnología y consultoría con origen en España. Everis tiene una presencia local de 10 años y más de 2,000 colaboradores.

Cargo: Processes Technician (2012 – 2014)

Función: Gestión integral de los procesos de selección para todas las unidades de negocio de la compañía. Reportaba al director de Recursos Humanos.

Logros:

- Cobertura del 100% de los procesos asignados, logrando tiempos competitivos de cobertura de 15 días promedio.
- Desarrollo del proceso de Staffing, logrando definir criterios de decisión para la asignación del talento a los proyectos.

1.2. Descripción de la empresa

1.2.1. Razón Social : EVERIS Perú Sociedad Anónima Cerrada, con domicilio legal en Calle Dean Valdivia, Urbanización Jardín N° 148, San Isidro

1.2.2. Tipo de organización : Privada, servicios de tecnología de la información

1.2.3. *Reseña Histórica.* Everis es una consultora multinacional, nace en España en el año 1996 con una nueva idea de consultoría y un modelo de negocio innovador, que ofrece soluciones de negocio, estrategia, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y outsourcing. La confianza de sus clientes y la continua inversión en diversificar el negocio los ha llevado a operar en los principales sectores de la industria. Los resultados de Everis van siempre vinculados al talento de sus profesionales, al espíritu emprendedor y a la actitud positiva de sus colaboradores, logrando ofrecer soluciones personalizadas a cada uno de sus clientes y dar mayor valor a sus proyectos. Actualmente tiene presencia en más de 12 países y cuenta con más de 10, 000 colaboradores a nivel global. Everis ha realizado grandes esfuerzos para implementar herramientas necesarias para transformar la manera de entender y gestionar los negocios. De esta manera, no sólo ayuda a las empresas a ser más eficientes y rentables sino también a crecer e ir siempre un paso por delante. La compañía realiza grandes inversiones en talento, innovación y excelencia. El crecimiento anual de Everis es un 20% de media, por lo que se consolida como una compañía referente en su rubro.

La fundación Everis nació para fomentar el bienestar en la sociedad en la que opera a través de las instituciones universitarias. Desarrolla el capital humano y difunde el conocimiento sobre tecnologías de la información y sus aplicaciones para la empresa. Anualmente organiza y entrega el Premio Emprendedores, que premia la mejor idea para crear una empresa con objetivo de innovación, viabilidad y beneficio para la sociedad.

Desde su fundación, la compañía ha sido reconocida por organizaciones globales en términos de excelencia, innovación, reputación organizacional y responsabilidad social. Entre los reconocimientos más destacados, resaltan el Premio Novia Salcedo a la excelencia en la categoría de ‘Empresa Grande’ por su sólida trayectoria y por los resultados obtenidos en la integración profesional de jóvenes basada en la captación de talento altamente cualificado. La Fundación Novia Salcedo pretende destacar con estos galardones el compromiso y la actuación

de personas, empresas e instituciones que se distinguen por su labor y trayectoria en el campo de la integración de jóvenes profesionales. Otro de los premios es a "Las 100 mejores ideas" que la revista *Actualidad Económica* entrega cada año por el proyecto OPTIMI para la detección prematura de la depresión. Asimismo, la fundación Everis ha obtenido otro galardón en esta misma convocatoria gracias a Aquareturn, proyecto ganador del Premio Emprendedores 2011. También ha sido reconocida por el Instituto Merco, como una de las 100 empresas con mayor reputación corporativa, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Finalmente, ha sido reconocida por el Centro Mexicano para la Filantropía AC (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) que reconocen anualmente las mejores prácticas empresariales que demuestran el compromiso de las compañías por integrar una gestión socialmente responsable a la cultura corporativa y estrategia de negocio.

A. Misión. Everis es una compañía que lidera por valores y cuida el equilibrio en términos económicos, éticos y emocionales, por tanto, las personas y su desarrollo integral son el propósito de la compañía.

B. Visión. En everis se cree por encima de todo en las personas y en su desarrollo integral; por tanto, se cree en que el mejor talento se forma en un contexto de libertad responsable para conseguir un alto rendimiento profesional.

C. Valores. Son los siguientes:

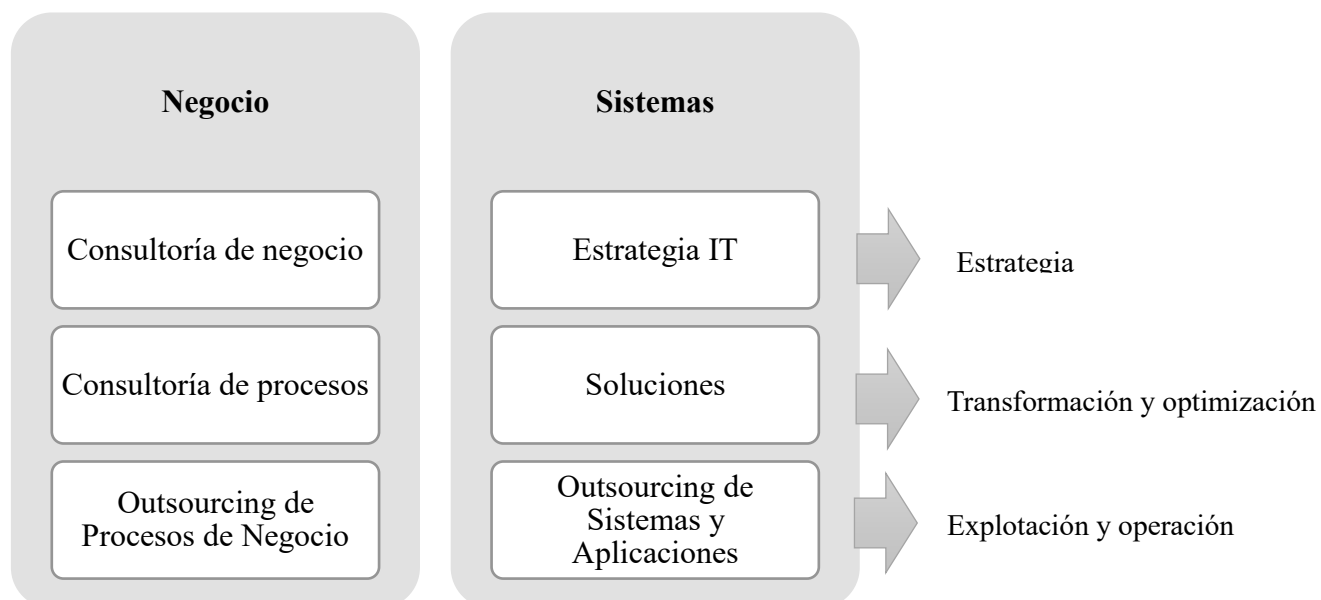
Generosidad. Se comparte lo que se hace.

Compartir y Ayuda mutua. Crecer y ayudar a crecer al equipo, compartir información con claridad, celebrar los éxitos compartidos.

Creatividad. Pasión por lo que se hace.

Libertad. Asumir responsabilidad en las decisiones con toda libertad.

Autonomía. Es la confianza que la organización deposita en cada uno de sus trabajadores.

Figura 1*Valores de la compañía***Figura 2***Unidades de negocio de la compañía Everis*

D. *Pilares de negocio.* La base del éxito de la compañía se apoya en los siguientes pilares. En primer lugar, están las personas. Los profesionales de la compañía se comprometen con el trabajo porque: todos son propietarios de la compañía, y existe un equilibrio entre el crecimiento profesional y las aspiraciones personales, se tiene autonomía y capacidad de decisión; y se cree en que la actitud hace la diferencia. En segundo lugar, está la innovación. Esta disciplina forma parte del ADN de la compañía y permite aprovechar tanto el talento como la creatividad de todos los agentes que conforman el ecosistema empresarial. Innovar es algo que hace crecer, pero fundamentalmente hace crecer a los colaboradores que confían en la compañía. En tercer lugar, se encuentra la excelencia. En la compañía se trabaja con rigor, metodología, herramientas, equipos altamente cualificados y centros de alto rendimiento. Prueba de ello es COM (Corporate Methods), una metodología propia que une las experiencias obtenidas en situaciones reales de proyectos. COM capitaliza dichas experiencias en métodos de fácil aplicación para dar soluciones más idóneas a los clientes. Finalmente, está la capacidad de comprender. Los líderes de la compañía incentivan la capacidad de la organización para adaptarse a las evoluciones tecnológicas y empresariales del mercado. Un ejemplo claro es: Everis Digital, una iniciativa que permite desarrollar el talento de los emprendedores y acelera la curva de valor de su start-up.

1.3. Organigrama de la empresa

Figura 3

Organigrama de Everis Perú

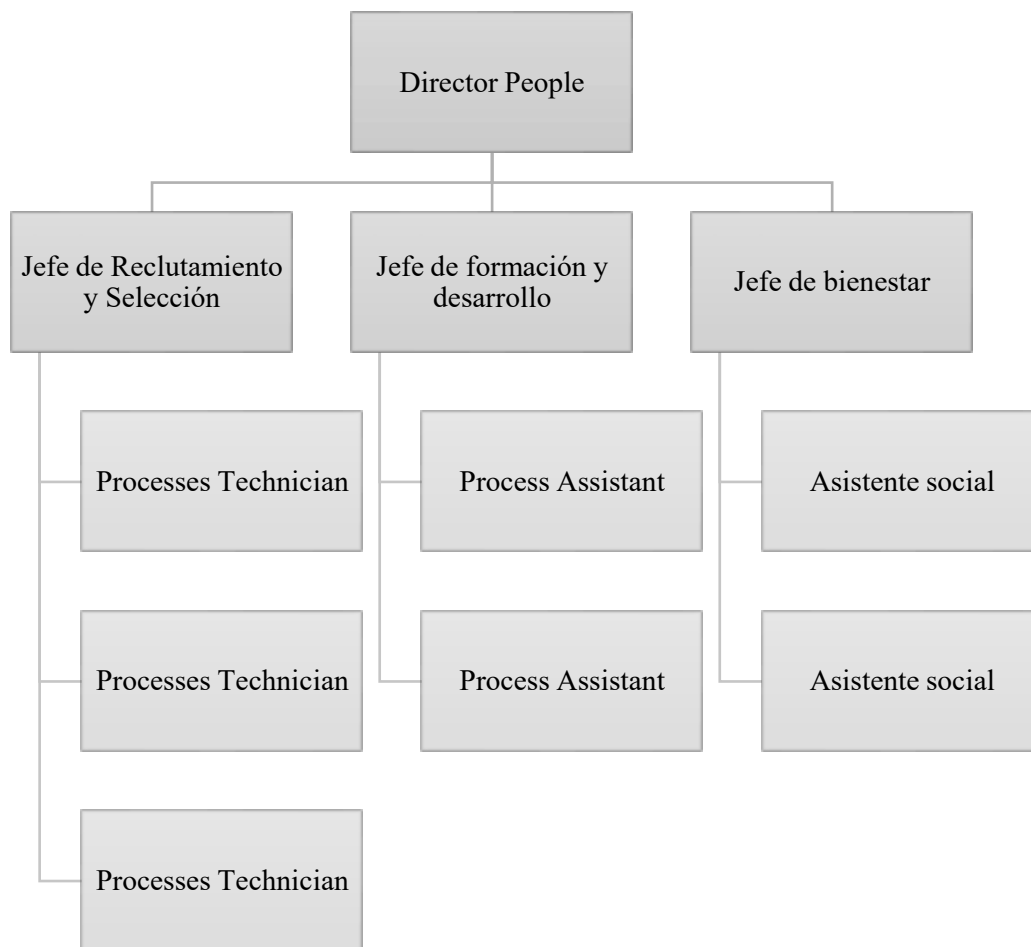


1.4. Áreas y funciones desempeñadas

Me desempeñé como Processes Technician en el área de People (Recursos Humanos), conformado por un director de área, People, una jefa de reclutamiento y selección de personal, tres Processes Technician (Analistas), un jefe de formación y desarrollo, dos Process Assistant

(Asistentes), una jefa de bienestar junto con dos asistentes sociales. Trabajando de manera coordinada seguimos un protocolo que ya está elaborado para llegar a cumplir los objetivos; al alcanzarlos, se estará llegando a demostrar que somos una organización que ofrece servicios de calidad, en el menor tiempo posible para que nuestros clientes tengan el producto que se les ha presentado de acuerdo al cronograma antes acordado. Lo importante es cumplir con el protocolo preestablecido, que se acuerda desde el momento que se firma el contrato, el mismo que debe tener el visto bueno de las organizaciones que reciben el servicio; se establecen y redactan las propuestas y aspiraciones que las organizaciones que desean nuestros servicios. Antes de presentar nuestro servicio final, siempre es evaluado por el equipo especializado y luego se procede a presentar al interesado, si algunas cosas que se deben corregir se pueden hacer en el momento oportuno. Siempre se tiene en cuenta que estos procesos son los filtros que definen la calidad de lo que presentamos; también se tiene en cuenta los costos y lo que se puede ahorrar por parte de nuestros clientes.

Los procesos están respaldados por la preparación, y buena selección, de nuestros trabajadores, acompañados por el uso de tecnología de punta para que los técnicos desarrollen un mejor trabajo. Todo esto, con frecuencia, genera que nuestros clientes se sientan satisfechos, ahorren costos, tengan productos a tiempo y con mejor calidad; es decir, hacemos propuestas para que nuestros clientes mejoren. Ellos saben les permiten innovar lo que ofrecen, mejorar su tecnología y desarrollarse como empresa. Ante esta presentación, nuestros servicios no solo están orientados a que nuestros clientes se encuentren satisfechos, sino que mejoren la calidad de sus productos, ahorren tiempo, costos y las personas a quienes sirven están contentos. Con esto se permite el desarrollo y la seguridad de la organización, con el consecuente beneficio de todos; así nuestros servicios son la mejor carta de presentación (Certo, 2001).

Figura 4*Organigrama del área de People*

Las funciones que desempeñé están conformadas por las siguientes áreas:

1.4.1. Selección de personal

En la organización somos cuidadosos al momento de reclutar personas para que formen parte de nuestro equipo, tenemos claro que teniendo trabajadores calificados lograremos ofrecer servicios de calidad y así garantizaremos la satisfacción de nuestros clientes. Nebot (1999) señala que antes de convocar en nuestras páginas de oferta laboral se debe, primero, elaborar el perfil del puesto que se va a cubrir, el mismo que debe estar en coordinación con el trabajo que hacen los demás integrantes porque se debe trabajar en equipo; de poco vale contar con un trabajador altamente calificado si no tiene las suficientes habilidades para trabajar con

sus compañeros, es así que también cuenta el trato que la persona tiene para con los demás, su forma de ser, valores, principios, etc., todo está relacionado con lo que nuestra organización ofrece. Algunas personas desean obtener un puesto, sea el que fuere, no se trata de esto, pues debe tener el perfil que la organización busca.

Gonzáles (2014) recomienda que cuando se selecciona a una persona es preciso evaluar su motivación al cargo, qué es lo que lo ha motivado presentarse, entrevistarlos detenidamente y evaluar los trabajos anteriores donde se ha desempeñado, principalmente qué es lo que ha hecho que no continúe y venga a nuestra organización. El procedimiento que se sigue para la selección de personal está establecido en nuestro protocolo

1.4.2. Inducción de personal

Las organizaciones, al no desear perder tiempo cuando uno de sus trabajadores ingresa a su centro laboral, esperan que cada uno de ellos se adapta de manera pronta porque desean que inmediatamente empiecen a producir; sin embargo, es política de nuestra empresa que sean sometidos a un programa de inducción, es aquí desde donde se les explica la visión y misión nuestra, lo mismo que la historia y así empiecen a identificarse. Por otro lado, deseamos que las personas que se incorporan se sientan como en familia, a gusto, de ser aceptados. Para esto también se preparará a los trabajadores antiguos para que reciban bien a los nuevos y sepan que van a aportar (Ayala, 2004). Esto se refiere a que se estará fomentando un buen clima laboral, lo cual beneficiará a nuestra empresa (Grados, 2013).

Moyado et al. (2018) reportan que todos desean ser aceptados; ocurre que a veces los trabajadores antiguos sienten celos por los recién llegados, como si los fueran a desplazar de sus puestos laborales; por lo tanto, si se lleva a cabo una buena inducción, sin importar el tiempo que demore, siempre dará muy buenos resultados. En esta etapa se presentan a los líderes, a sus mentores y a las personas con las que tiene que coordinar para cualquier consulta. En nuestra organización, esta etapa tiene 90 días para adaptar al nuevo trabajador.

1.4.3. Desarrollo del talento

Mentoring es una herramienta que fomenta el crecimiento profesional y personal a través de la transferencia de conocimientos y experiencias entre un mentor y mentor, ambos colaboradores de Everis. El mentor en Everis es una persona de confianza del mentorado con la categoría apropiada definida en la oficina, normalmente (Gerente, director o Socio) que ayuda al empleado menos experimentado en su desarrollo profesional, lo que además le otorga un desarrollo personal en esta gestión, por la adquisición de nuevas competencias relacionadas con el Desarrollo de Personas. La función del mentor es la de consejero y guía de desarrollo, no la de solucionador de problemas. Recibir ayuda en el desarrollo profesional y progresión en su carrera implica tener en cuenta lo siguiente: Aumentar la valoración de su rendimiento y productividad. Desarrollar habilidades interpersonales. Adaptación a los cambios. Ampliar la visión y perspectivas de la organización, esto incluye ampliar su red de contactos y aprender a través de la experiencia transmitida por el mentor. Entre las características del mentor tenemos: Interés en desarrollar a otras personas. Deseo de ayudar. Experiencias positivas. Buena credibilidad. Disponer de tiempo y energía. Ganas de aprender. Comprometido. Saber compartir y habilidades interpersonales

Entre los comportamientos y compromisos del mentor tenemos: Comunicar con asertividad y proporcionar feedback. Guiar, asesorar y ayudar al desarrollo profesional, necesario para el mentorado y el negocio. Aportar visión a largo plazo y externa al proyecto, para el mentorado. Fidelizar a las personas con el modelo de cultura de la compañía. Velar por la adecuación del mentorado, en la carrera y funciones. Gestionar expectativas del mentorado

Las funciones del mentor en el proceso de Mentoring tenemos: Acogida (El mentor deberá establecer durante los primeros meses un seguimiento cercano al mentorado recién incorporado a everis con el fin de asegurar la adecuada integración).

Otra de las funciones del mentor es:

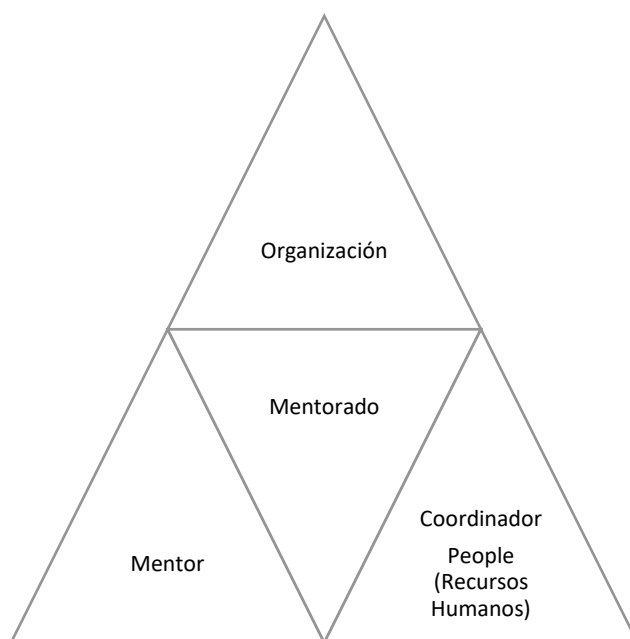
- El mentor es el responsable de dar y documentar el feedback anual, para establecer juntamente con el profesional el plan de mejora, acorde con sus aspiraciones profesionales, que facilite su desarrollo durante el año. (Proceso de Annual: Inicio de Annual)
- Consensuar la evaluación de Cierre del Annual con el resto de los managers con los que ha trabajado durante el año.
- El mentor deberá preocuparse porque sus mentorados soliciten y reciban el feedback adecuado en sus proyectos.
- Asegurar que las promociones propuestas son acordes a la evolución del mentorado.
- Fomentar la realización de la autoevaluación por parte del profesional.
- Evaluaciones Mentor/Supervisor: validar las nominaciones y rechazos durante el periodo de evaluación de sus mentorados.

Los beneficios del mentor son los siguientes: Mejorar habilidades interpersonales y directivas. Incrementar la visión de la organización. Recibir feedback de mentorados. Incrementar el reconocimiento como personas responsables del desarrollo de futuros mandos. Adoptar ideas y planteamientos nuevos. Aumentar nivel de satisfacción. Ampliar su red de contactos. Seguimiento al plan de desarrollo profesional.

Los beneficios para la organización son los siguientes: Profesionales con un desarrollo adecuado para la consecución de los objetivos del negocio. Mecanismo de transmisión de modelo-cultura. Mecanismo de comunicación interna. Reforzar la imagen de compañía y ayudar a potenciar el orgullo de pertenencia.

Figura 5

Figuras implicadas en el proceso de mentoring



II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

2.1. EVERIS Perú S.A.C.

La organización, en los últimos años, ha sido reconocida por los servicios que presenta, nuestros clientes reconocen que lo que ofrecemos lo llegamos a cumplir, respetando los tiempos y lo que nos comprometemos; del mismo modo, los ayudamos a innovar y que mejoren las atenciones que ellos hacen, recomendamos que usen tecnología de última generación, de esa manera tienen éxito en lo que ofrecen, y, lo más importante, es que cumplan con lo que ofrecen. Contribuimos a que las organizaciones a las que servimos consoliden su misión, visión, valores, principios y lo que tenga que ver con los servicios que presten.

2.1.1. Proceso de reclutamiento y selección de personal

Para llevar a cabo un buen proceso es necesario, primero, elaborar el perfil del puesto que se va a someter a concurso para la selección, luego viene el proceso de reclutamiento, donde se va a hacer el requerimiento. Es aquí donde se le ofrecen las oportunidades que tendrán los que deseen postular, entre ellas están la puntualidad en el pago de sus haberes y la capacitación, todo esto irá en beneficio de la organización y de las familias de nuestros trabajadores. Una buena selección de personal disminuye a probabilidad de rotación, a la vez que se genera un clima laboral adecuado. En este proceso, de selección, interviene mucho el líder porque es la persona que detalla el perfil y los requisitos que se requieren para ocupar el puesto. A partir de aquí interviene el área de psicología, que luego de hacer la selección presenta un informe de los resultados obtenidos y después de haber seguido el protocolo ya establecido. El desarrollo del proceso de reclutamiento y selección está relacionado con las fuentes de reclutamiento, que son medios que permiten dar a conocer las necesidades y publicarlas a través de anuncios/avisos para conocimiento de candidatos externos a la compañía. La fuente donde

se publican estos anuncios dependerá del tipo de perfil que el negocio solicite. El proceso incluye los siguientes pasos:

- Se publica en las páginas web de empleo: Mediante estas Webs podemos publicar ofertas de empleo en las que los candidatos acceden y pueden dejar su CV. También se hacen búsquedas avanzadas de perfiles específicos. Los Cvs llegan en la misma plataforma de postulación de la Web o al correo: peru.cv@everis.com.
- Bolsas de empleo en Universidades: Mediante estas bolsas de empleo se publican avisos según las carreras profesionales u especialidad que el perfil requiera. Los Cvs llegan en la misma plataforma de postulación de la universidad o institución o al correo: peru.cv@everis.com.
- Ferias Laborales, eventos tecnológicos: En estos eventos se tiene un primer contacto con el candidato, ya que es él quien proporciona el CV en el STAND de la compañía, además estos eventos dan la posibilidad de acercarse al talento y explicar brevemente acerca de Everis. Será importante contar con una base de datos para el registro de los estudiantes y profesionales.
- Redes Profesionales “LinkedIn”: el equipo de selección publica anuncios de acuerdo con las necesidades que el negocio demande, tanto para perfiles genéricos como específicos.
- Buzón Externo: es el buzón de correo electrónico que está publicado en la página Web de [everis.com/peru](http://www.everis.com/peru) (<http://www.everis.com/peru/es-PE/trabajar-everis/trabajar-everis/Paginas/trabajar-everis.aspx>) en la cual los candidatos pueden enviar su CV de forma espontánea o de acuerdo con las vacantes publicadas.
- Referenciados: los CV's llegan a través de los propios empleados de Everis. Los envían por email a peru.friends@everis.com, asunto: referenciado.

Todos los avisos publicados tienen las siguientes consideraciones:

- Incluir información corporativa de la compañía en las publicaciones.
- Revisión de la ortografía para asegurar que el aviso sea claramente entendible.
- Publicar anuncios con la información precisa, evitar textos largos, salvo que el perfil requiera ciertas especificaciones.

Luego se pasa al filtro de Currículos recibidos. Una vez recibidas las candidaturas, se analizan los CVs respecto al requerimiento y se realizan los primeros filtros del proceso. El equipo de selección efectúa una primera preselección, escogiendo las personas que se ajustan a los requerimientos de Everis, de acuerdo con una serie de criterios. Este paso tiene por objetivo lograr el mayor ajuste del candidato a las exigencias de la posición. Habitualmente, se suelen establecer tres grandes categorías:

- Los que claramente pasan y tienen posibilidades de seguir adelante en el proceso. En estos casos, el análisis del currículum ofrece suficientes garantías para decidir que ese candidato debe ser enviado a las pruebas selectivas previstas.
- Los que no pasan y quedan eliminados. Estos candidatos son aquellos que no cumplen alguna condición básica requerida en el perfil y que es causa necesaria y suficiente de exclusión.
- Los que quedan en reserva y que o bien pasan justo, o bien tienen algunos elementos clave a tener en cuenta. Puede darse el caso de que algún candidato no cumpla una de las exigencias básicas, como por ejemplo la titulación requerida, pero su experiencia profesional o su formación complementaria pueden compensar dicho aspecto.

Cuando se reciben las candidaturas o solicitudes, se efectúa una primera preselección, escogiendo los que se ajustan a los requerimientos del puesto. Los criterios de entrada en las categorías marcarán los requerimientos mínimos tanto para que los profesionales de Everis ocupen esa posición como para el reclutamiento por parte de selección de profesionales adecuados para cubrir esa posición. Estos criterios de entrada en selección estarán

condicionados por los siguientes aspectos: Formación Superior y/o Técnica requerida por el perfil, para todos los casos. Experiencia laboral mínima requerida por el perfil. Conocimientos exigidos por el perfil. Los criterios de entrada específicos por carrera y categoría para selección son:

A. Carrera Consultoría de Negocio. Titulación: Titulación Universitaria Superior (Economía, Ingeniería). Idiomas: Inglés Nivel Alto Escrito y Hablado. Deseable intercambio en el extranjero. Ofimática: Paquete office, Nivel usuario Avanzado en Excel y Power Point. Entre las competencias que se requieren están: Trabajo en Equipo - Nivel 2. Pensamiento Analítico - Nivel 2. Pensamiento Conceptual - Nivel 2. Experiencia: Ninguna/1 año

B. Business Consultant. Titulación: Titulación Universitaria Superior (Economía, Ingeniería, ...). Titulación superior (MBA, PHD...): Deseable. Idiomas: Inglés Nivel Alto Escrito y Hablado. Valorable intercambio en el extranjero y otros idiomas. Ofimática: Paquete office, Nivel usuario Experto en Excel y Power Point, y avanzado en MS Project y Visio. Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia demostrada como analista en empresas de consultoría o equivalente. Debe reunir las siguientes competencias: Orientación a la Calidad - Nivel 3. Orientación al Cliente - Nivel 2. Escucha Activa - Nivel 2. Conocimientos: Haber cumplido con éxito y de manera acreditada el plan de formación (Cross, sectorial, y/o por servicio) de la categoría anterior o poseer formación equivalente en trabajos anteriores.

C. Business Leader. Titulación: Titulación Universitaria Superior (Economía, Ingeniería...). Titulación superior (VMBA, Phd...): Valorable. Idiomas: Inglés Nivel Alto Escrito y Hablado. Valorable intercambio en el extranjero y otros idiomas. Ofimática: Paquete office, Nivel usuario Experto en Excel y Power Point, y avanzado en MS Project y Visio. Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia demostrada en empresas de consultoría o equivalente, con alguna temporada en el extranjero. Competencias: Orientación a Resultados - Nivel 3. Comunicación - Nivel 4. Gestión de Conflictos - Nivel 2. Conocimientos específicos:

Haber cumplido con éxito y de manera acreditada el plan de formación (Cross, sectorial, y/o por servicio) de la categoría anterior, o poseer formación equivalente en trabajos anteriores.

D. Carrera Consultoría IT. Titulación: Formación Universitaria en Informática o afines o experiencia equivalente. Competencias: Trabajo en Equipo - Nivel 1. Flexibilidad - Nivel 1. Experiencia mínima: Ninguna/1 año. Conocimientos Específicos: Definidos por la unidad de negocio.

E. Solutions Analyst. Titulación: Formación Universitaria en Informática o afines o experiencia equivalente. Competencias: Desarrollo de Personas - Nivel 1. Pensamiento Analítico - Nivel 2. Experiencia mínima: Haber realizado funciones de: Solutions Assistant, mostrando un alto rendimiento. Conocimientos Específicos: Definidos por la unidad de negocio.

F. Solutions Team Leader. Titulación: Formación Universitaria en Informática o afines o experiencia equivalente. Competencias: Orientación a Resultados - Nivel 2. Orientación a la Calidad - Nivel 3. Desarrollo de Personas - Nivel 2. Comunicación - Nivel 2. Experiencia mínima: Haber realizado funciones de Solutions Analyst mostrando un alto rendimiento. Conocimientos Específicos: Definidos por la unidad de negocio.

G. Solutions Project Leader. Titulación: Formación Universitaria en Informática o afines o experiencia equivalente. Competencias: Orientación a Resultados - Nivel 3. Orientación al Cliente - Nivel 3. Comunicación - Nivel 3. Mejora Continua/Innovación - Nivel 2. Experiencia mínima: Haber realizado funciones de Solutions Team Leader mostrando un alto rendimiento. Conocimientos Específicos: Definidos por la unidad de negocio.

H. Solutions Specific Knowledge Analyst. Titulación: Formación Universitaria en Informática o afines o experiencia equivalente. Competencias: Orientación a la Calidad - Nivel 3. Comunicación - Nivel 2. Mejora Continua/Innovación - Nivel 2. Pensamiento Conceptual -

Nivel 2. Experiencia mínima: Haber realizado funciones de Solutions Analyst mostrando un alto rendimiento. Conocimientos Específicos: Definidos por la unidad de negocio.

I. *Solutions Specific Knowledge Leader.* Titulación: Formación Universitaria en Informática o afines o experiencia equivalente. Competencias: Orientación al Cliente - Nivel 3. Comunicación - Nivel 3. Mejora Continua/Innovación - Nivel 3. Toma de Decisiones - Nivel 2. Experiencia mínima: Haber realizado funciones de Solutions Knowledge Analyst mostrando un alto rendimiento. Conocimientos Específicos: Definidos por la unidad de negocio. Filtro telefónico: Una vez realizado el filtro curricular, el analista de selección realiza una entrevista telefónica breve como filtro previo a la realización de las pruebas psicométricas. El objetivo de esta entrevista es confirmar el encaje del candidato al perfil demandado y el ajuste de las condiciones de la posición a las necesidades y expectativas de dicho candidato, con el objeto de incluirlo en el posterior proceso de selección. Para ello, se confirman los datos del CV, se escucha al candidato para identificar algunas de sus habilidades como la comunicación y se brinda información más detallada sobre la posición y condiciones de esta para garantizar el interés mutuo empresa-candidato. Se recomienda una duración de entre 10 y 15 minutos.

De manera complementaria se lleva a cabo entrevista telefónica, la misma que tiene las siguientes pautas y preguntas: Repaso curricular (se trata de una comprobación ágil de los criterios empleados en el filtro curricular y los posibles vacíos del CV. Por ejemplo, años en los que no ha estado trabajando ni estudiando). Se consulta sobre su última experiencia profesional (en este apartado se revisa la experiencia profesional del candidato en su última empresa. Para confirmar, en un primer momento, el encaje en las funciones de la categoría destino). Motivo de postulación (en este caso se pone énfasis en el motivo que lleva al candidato a buscar un cambio de empresa, así como la motivación por la posición y por la empresa). Expectativas (se recaba información relativa a los objetivos profesionales a corto y medio plazo del candidato. En este caso también se indagan expectativas salariales).

Información (Pasadas todas las fases anteriores se le brinda al candidato información de la posición siempre que el candidato encaje con la vacante. También se aportarán datos de condiciones laborales. Si el encaje es mutuo se propondrá al candidato iniciar el proceso de reclutamiento).

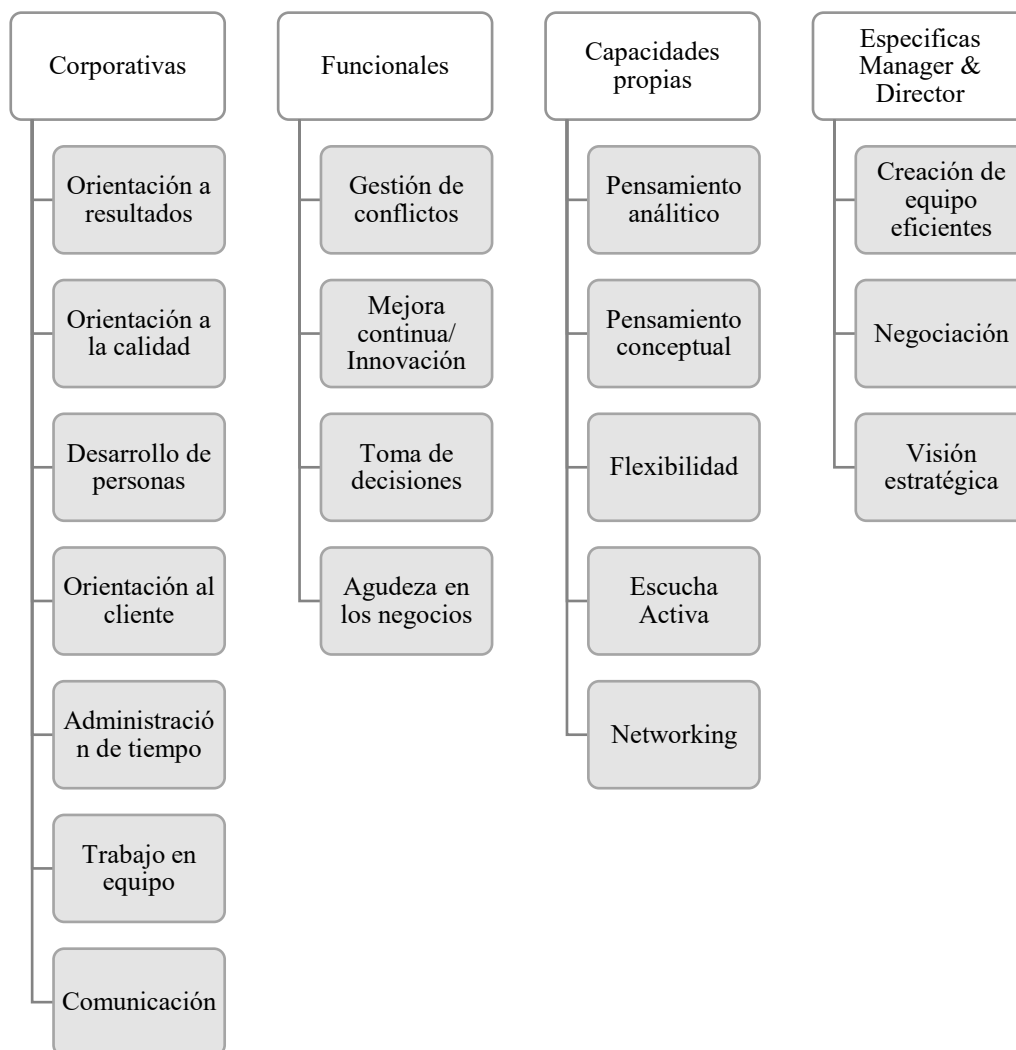
Otro dato que seguimos es el registro de su CV (una vez filtrados los CVS, el analista responsable del proceso registra los datos de los candidatos aptos en la Base de candidatos creada para tal fin, donde se recogerá la información del candidato), que consiste en: Datos personales. Base técnica. Categoría interna por evaluar. Experiencia laboral. Fuente de reclutamiento (Vía Web, referenciado, feria laboral, entre otros). Cualquier dato más a tener en cuenta en el proceso. Fichas de datos de postulantes, que es un documento que el candidato completa colocando sus datos personales, formación académica, experiencia laboral y todos los datos que se soliciten en dicho documento. Luego que se termina el proceso de inscripción, se procede de la siguiente manera:

A. Evaluación psicotécnica. Se aplican instrumentos que ayudan a cumplir los objetivos. Las Pruebas psicométricas permiten evaluar las competencias críticas de entrada en categorías y los valores de Everis. Se considera relevante realizar evaluaciones que abarquen los siguientes dos aspectos: Capacidad intelectual, utilizando el instrumento de medición cuantitativa (IC). Además, se utiliza el Inventario de conducta (DISC).

B. Entrevistas personales. La entrevista personal tiene como objetivo evaluar el ajuste al perfil de competencias definido por Everis para la categoría a cubrir, así como repasar la trayectoria profesional. Todo candidato externo deberá pasar por al menos una entrevista con People, el analista responsable del proceso no podrá enviar a un candidato con negocio, sin haber sido entrevistado antes por People, salvo el reclutamiento de perfiles específicos, donde será necesario primero que el negocio valide el perfil técnico para continuar con el proceso de selección. Para realizar una buena entrevista de selección es importante prepararla con tiempo.

Aspectos por considerar antes de realizar la entrevista: Se revisa la información previa del candidato como el CV o resultado de pruebas, además se realiza la priorización de las competencias que buscan medir comenzando por las competencias críticas de entrada a la categoría. La entrevista deberá tener una duración aproximada de 60 minutos y tiene como objetivo extraer la mayor información posible del candidato sin dilatar mucho el tiempo. Es recomendable generar un entorno que favorezca la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado, al inicio de la entrevista se recomienda romper el hielo con cualquier tema para conseguir que el participante se relaje. Explicar los objetivos de la entrevista al comienzo y, al finalizar, explicar los próximos pasos.

Se sugiere durante la entrevista perfilar el comportamiento probable del candidato y conducir la entrevista en tres líneas principales: el comportamiento que contribuye al éxito en el puesto, advertencias: el comportamiento que puede resultar contraproducente para el puesto y otros comportamientos potencialmente beneficiosos: el comportamiento que puede suponer un valor añadido para la compañía, más allá de los requerimientos de la posición. Del mismo modo, el entrevistador tendrá presente a lo largo de la entrevista los indicadores de comportamiento tanto positivo como negativo de cada una de las competencias a evaluar en función de las respuestas del candidato a las preguntas realizadas.

Figura 6*Competencias Organizacional de la compañía*

Después de la entrevista, el responsable del proceso deberá documentar la información recogida en la entrevista. Describir brevemente la trayectoria profesional del participante y dar una visión global del mismo. Es importante hablar de la actitud mostrada por el participante durante el proceso.

Tabla 1*Aspectos por evaluar durante la entrevista*

Aspecto Por Evaluar	Aspectos por considerar
Trayectoria profesional	En este apartado se evalúa la trayectoria del candidato. Tiempo: no debería durar más de 10 minutos. Debe ser una síntesis.
Motivaciones	En este apartado se evalúa lo que le resulta más y menos satisfactorio de su trabajo al candidato. Tiempo: alrededor de 5 minutos.
Testeo de funciones	En este apartado se valora si las funciones que realiza en la actualidad el candidato se correlacionan con las que desempeñara en la posición. Tiempo: entre 5 y 10 minutos.
Competencias	En este apartado se valora el ajuste del candidato al perfil de la posición. Tiempo: máximo 40 minutos.
Expectativas	En este apartado se valora las motivaciones del candidato en ser parte de Everis y sus expectativas a medio y largo plazo. Tiempo: máximo 5 minutos.

C. Informe de People. Concluido el filtro de People, el analista responsable del proceso elabora el informe donde describirá el perfil evaluado resaltando el nivel de competencias observado, experiencia relevante en relación con el perfil evaluado, también es importante detallar las posibles restricciones de la candidatura (puntos de mejora, disponibilidad, expectativas económicas, etc.) y toda información relevante que se considere

importante para el filtro de negocio. Se tiene en cuenta las referencias laborales (para perfiles específicos se deberán realizar 2 referencias laborales que se anexarán al file del candidato). Los candidatos aptos por People pasaran a la fase del filtro de negocio. Este filtro permitirá recoger la valoración del candidato para garantizar el cumplimiento del perfil técnico y contrastar la adecuada integración en la cultura y valores de compañía. Luego se procede con la siguiente fase: Entrevistas de Negocio. Una vez concluida la etapa con el área de People, el candidato pasa por una entrevista con un gerente, director y/o socio de la compañía (a ser posible de una Unidades de negocio diferente al que se incorporará el candidato). El entrevistador identificara el nivel necesario del perfil técnico del candidato y el grado de adecuación al trabajo, al equipo y a la organización. Además de transmitirle de una visión más global y estratégica del área y/o oficina al candidato.

D. Recepción del informe final y/o consensuado. Realizada la entrevista, el entrevistador deberá consolidar el feedback recogido en la plantilla de entrevista enviada por People y/o consensuar con el 1er entrevistador el resultado de las entrevistas realizadas. Se procede a la comunicación de resultados. El proceso de selección debe ser ágil por lo que se procura comunicar al candidato los resultados en el menor tiempo posible. El analista responsable del proceso consensua con el resto de los entrevistadores los resultados y se encargará de comunicar los resultados con una notificación vía email. **E.**

Notificación de resultados. Cuando se trata de un candidato no válido: Se envía un email con una carta con el resultado del proceso y se cambia el estado del proceso en base de datos de candidatos. Cuando se trata de un candidato en espera de vacante: Se envía un email con una carta con el resultado del proceso y se cambia el estado del proceso en base de datos de candidatos. Cuando se trata de un candidato válido: Se contacta al candidato por teléfono para informarle del resultado, y que tiene 3 días para dar una respuesta a la carta oferta que se enviará vía email. Una vez realizadas las preasignaciones, se procede a solicitar a la Gerencia

General de la oficina la validación para el envío de las cartas ofertas a los candidatos. Se envía la carta oferta, que es un documento que elaborara el analista responsable del proceso, en ella se detallaran los beneficios que Everis propone para la contratación del candidato. La oferta se puede emitir vía email o se puede entregar de manera presencial, en cualquiera de los casos el candidato deberá contar con la información clara y el analista responsable deberá resolver todas las preguntas y dudas del candidato. El candidato tendrá un máximo de 3 días naturales desde el envío, para responder a la carta. La respuesta deberá ser remitida vía email al correo: peru.welcome@everis.com, adjuntando el documento escaneado y firmado.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

Se utilizan estrategias para buscar soluciones para diseñar e implantar alternativas tecnológicas y gestionar aplicaciones, infraestructuras y procesos de outsourcing. Para ello, se potencia el uso de metodologías que aseguren la calidad, traspaso de producción a los centros de alto rendimiento y especialización funcional y tecnológica. Se fabrican software para gestionar la utilización de centros de alto rendimiento. Esta línea de negocio cuenta con la estructura y las capacidades para realizar actividades de forma industrializada con un elevado nivel de productividad y eficiencia. Del mismo modo, presta servicios de externalización de procesos de negocio bajo acuerdos de nivel de servicio. De este modo, los clientes disponen de mayor capacidad interna para orientarse a funciones de más valor para el negocio y así incrementar el control de la calidad del servicio. Estamos especializados en la estrategia, asesoramiento, diseño, gestión y prestación de servicios sourcing. Aporta la experiencia propia, las buenas prácticas reconocidas en el mercado y las herramientas que dan respuesta a las necesidades de cada cliente. Tampoco descuidamos la consultoría de negocio, de procesos y estrategia corporativa, cuya actividad se centra en el conocimiento sectorial, en la innovación de servicios y en la especialización.

Una de nuestras características es la responsabilidad corporativa, se caracteriza porque realizamos esfuerzos para aportar a la sociedad y el medio ambiente desarrollando políticas para fomentar el equilibrio de la vida profesional con la personal a través la elaboración de programas de flexibilidad horaria, planes de igualdad, planes de desarrollo profesional individualizados, planes de formación, creación de clubes de actividades lúdicas. Del mismo modo, se realizan numerosas campañas de concienciación con el objetivo de fomentar el respeto al medioambiente, cumplir la legislación internacional, identificar los impactos ambientales derivados de la actividad de Everis y prevenir la contaminación minimizando nuestro consumo de recursos naturales. Dentro de esta área se trabaja a través de la solidaridad,

donde la compañía participa en proyectos que requieren del potencial y el conocimiento de la compañía, como, por ejemplo, donación de equipos informáticos, planes de formación tecnológica, construcción de pozos de agua en zonas de escasos recursos y realización de campañas de comercio justo, etc., todo ello articulado desde el voluntariado corporativo.

Debo agregar que en los años de labor en el área de People & Culture como Processes Technician, me han permitido adquirir conocimientos y experiencia profesional que a su vez me han llevado a poder aportar en planes y acciones que colaboren con la correcta atracción e identificación de nuevos talentos con diferentes especializaciones en el área de tecnología; y en la retención del talento que colabora día con día con el desarrollo de nuevos proyectos de tecnología de acuerdo con el plan estratégico de la compañía. En ese sentido, dentro los principales aportes hacia la empresa:

- Lograr la cobertura al 100% de los procesos de reclutamiento y selección asignados, colaborando con los hitos comprometidos con los clientes externos de Everis.
- Participación exitosa en diferentes foros, ferias y eventos que permitieron fortalecer la presencia de la marca empleadora Everis en el mercado laboral peruano.
- Ejecución exitosa de los planes de inducción para los nuevos colaboradores asegurando la correcta adaptación en la cultura organizacional del nuevo talento en Everis.
- Desarrollo y monitoreo del programa de desarrollo profesional, vinculado al proceso de Mentoring para los nuevos talentos de la compañía, logrando la satisfacción del 100% de los participantes: mentores y mentees.

IV. CONCLUSIONES

- 4.1 Los procesos de reclutamiento y selección de personal son vitales para identificar el talento idóneo, que a su vez aportarán en hacer tangible los objetivos estratégicos de la organización. Así mismo, son imprescindibles para una correcta selección del talento a través de un proceso objetivo y sistemática que aporta a que las organizaciones puedan tomar mejores decisiones.
- 4.2 Los procesos de inducción son clave para asegurar la correcta adaptación del nuevo talento a las organizaciones, por tanto, es valioso el acompañamiento y seguimiento de los líderes de la organización en los primeros tres meses de contratación del profesional.
- 4.3 Los programas de desarrollo, como el mentoring, son valiosos para retener al nuevo talento y desplegar todo el potencial de los profesionales, a través de la experiencia y conocimientos de referentes y líderes de las organizaciones, estos programas también colaboran a identificar a los futuros líderes que conducirán la organización.

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Reforzar los procesos de reclutamiento y selección de nuevos talentos incluyendo herramientas que permitan agilizar las tareas operativas del proceso, para que el psicólogo organizacional pueda dedicar mayor valor y dedicación al proceso de entrevistas por competencias.
- 5.2 Potenciar el proceso de inducción, incluyendo pasantías en diferentes áreas de la compañía para que los nuevos talentos con el objetivo a que los profesionales puedan conocer en la práctica la cultura, valores y objetivos de Everis.
- 5.3 Implementar en el proceso de desarrollo de mentoring, la participación del rol de un “Sponsor/Patrocinador” para los nuevos talentos, que tengan propuestas de nuevos proyectos y/o aportes para la compañía.

VI. REFERENCIAS

- Ayala, F. (2004). *Selección de personal por competencias*. Narcea
- Certo, S. (2001). *Administración moderna*. Prentice Hall
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chinchín, G.V. (2014). *Selección de personal por competencias y su influencia de la rotación de personal* [Tesis de Licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. Red de Repositorios Latinoamericanos.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2785766>
- Gonzáles, M. (2014). *Selección de personal. Buscando al mejor candidato. Publicaciones*. Altaria, S.L.
- Grados, J.A. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal*. El Manual Moderno.
- López, J.R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas* (26), 129-152
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Moyado, F.J., Maldonado, Y.P. & Vásquez, J. (2018). *Entrevista por competencias. Modelo de evaluación en selección de personal*. Ediciones COLPAMEX, A.C.
- Nebot, M.J. (1999). *La selección de personal. Guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. Fundación Confemetal.