

Trabajo Final

Curso: *Graduado en Psicología Laboral y gestión de RRHH.*

Institución: *Centro Entre Paréntesis.*

Docente: *Lic. Gazagne Maricel.*

Estudiante: *Raspo Cristian Andrés.*



Consultora Trabajando Sana-Mente

¿Quiénes somos?

Somos una prestigiosa consultora de la ciudad de Rosario con una amplia trayectoria en el ámbito de la Psicología Laboral. La satisfacción de nuestros cientos de clientes se debe a nuestra capacidad para aumentar la productividad de la empresa sin dejar de tener en cuenta la singularidad, la psiquis, la mente de los empleados que la conforman. Esta es la razón por la que nuestro fundador, y actual gerente general, Cristian Raspo, afirma que lo que nos distingue de otras consultoras, es nuestra mirada la relación entre en el trabajo, la salud y la mente. Es imposible no pensar que cierta alteración en la salud de la persona no vaya a afectar su desempeño laboral; como así también no se puede sostener que un problema grave en el trabajo no genere consecuencias en la salud, tanto física como psicológica. Tanto nuestro logo como nuestro nombre, buscan hacer hincapié en esos tres factores fundamentales, anteriormente enunciados.



¿Cuál es nuestra misión?

Nuestro principal propósito es acompañar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a partir de un completo asesoramiento en gestión de Recursos Humanos. Entendemos que cada empresa y cada trabajador son únicos, y buscamos a partir del respeto a esas diferencias, desarrollar climas saludables de trabajo. En consecuencia, se puede decir que somos una consultora que vela por la salud tanto de los empleadores como de los empleados.

¿Cuál es nuestra visión?

Alcanzar y mantener una posición de liderazgo en nuestro campo profesional, a partir de la superación de las expectativas de nuestros clientes, contribuyendo al éxito de las organizaciones en su conjunto, mediante un asesoramiento integral, responsable y ético.

¿Cuáles son nuestros valores?

Todos los miembros de “Trabajando Sana-Mente” estamos comprometidos en hacer la diferencia en el mundo del trabajo, a partir de nuestros cuatro valores claves:

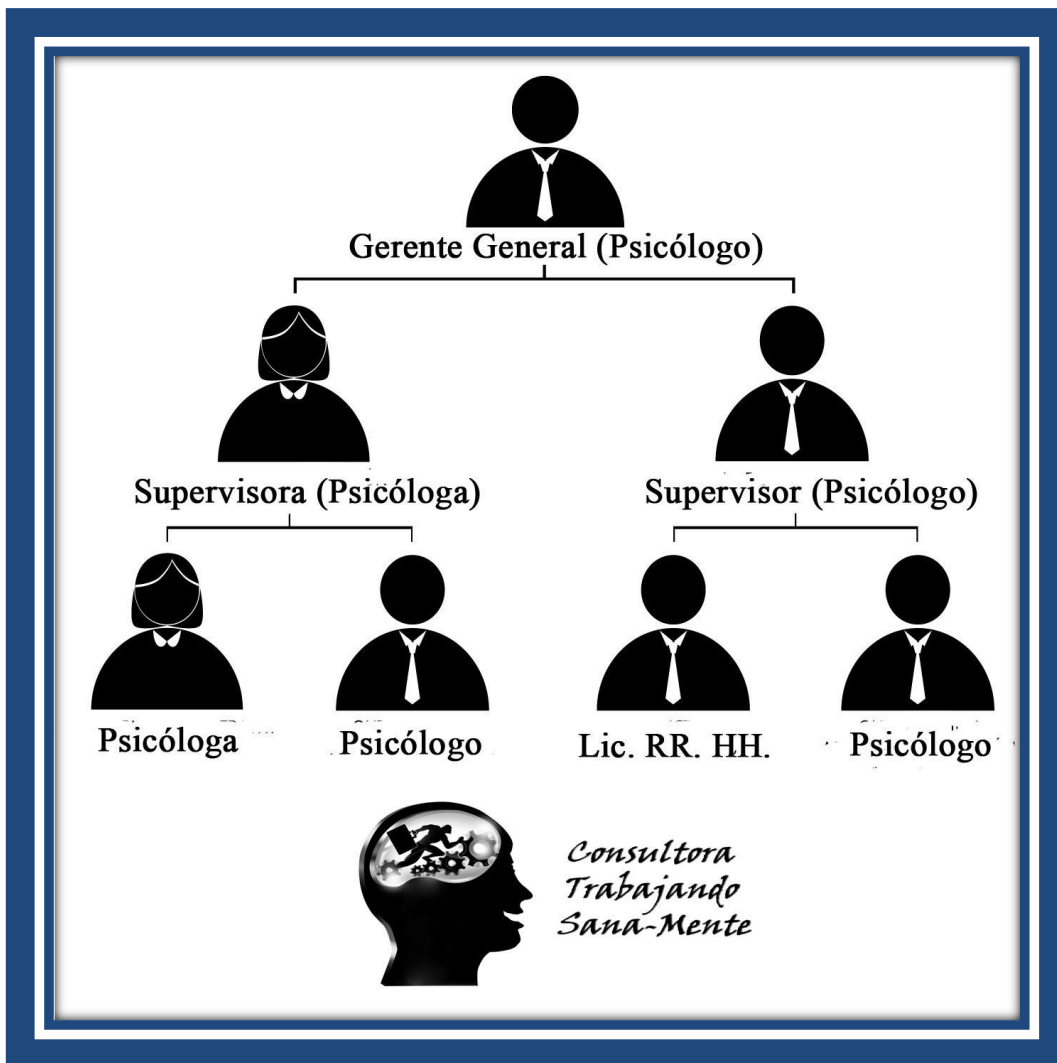
- Responsabilidad
- Ética
- Honestidad
- Liderazgo



¿Qué servicios brindamos?

Consultoría y asesoramiento en RRHH, selección de personal, aplicaciones de test psicotécnicos, elaboración de informes psicolaborales, análisis organizacional y capacitaciones para empresas o empleados.

¿Cómo está compuesta nuestra consultora?



Organización elegida para intervenir: Comedor Universitario “Los Amigos”.

El comedor universitario “Los Amigos” está ubicado en la esquina de Beruti y Riobamba, enfrente a la puerta de la Ciudad Universitaria; fue creado por la oficina de Bienestar Estudiantil de la UNR, y depende de la misma.

El objetivo que tiene como organización es, que los estudiantes puedan comer de una manera nutritiva y económica. Al estar los precios subvencionados, resultan ser muy accesibles para la comunidad estudiantil en su conjunto. Los menús varían todos los días, y son pensados por nutricionistas; y comprarlos en otro lugar podría salir 4 o 5 veces más caro.

El comedor es grande, amplio y espacioso; y posee un mobiliario sencillo y austero compuesto de mesas y sillas. Es un ambiente propicio no solo para comer, sino también para encontrarte con otros alumnos y hasta incluso, estudiar. Las mesas son compartidas, no hay mesas individuales, lo cual posibilita que si los estudiantes lo desean, puedan hablar y conocer gente de otras carreras. Posiblemente se pueda afirmar que es un espacio que va más allá de la alimentación, sino que es un lugar de encuentro de los alumnos de las diversas facultades.

A partir de lo observado como cliente misterioso, la información que se encuentra en la página de Facebook, y las entrevistas realizadas a otros estudiantes clientes, se podría afirmar que los valores de esta organización son: la economía, el compartir con otros y una sana nutrición.

Los empleados suelen tener un uniforme que consta de una camisa color negro y gorros para el cabello. El modo de atención a los clientes, suele ser rápido y expeditivo. Generando en muchos clientes desagrado porque, tomando las palabras de un cliente entrevistado, “no se caracterizan por tratar bien”. Son tantos los estudiantes que concurren diariamente al establecimiento, que a los empleados pareciera que sólo le importa la entrega de la comida lo más rápido posible.



El funcionamiento diario del comedor es el siguiente: los estudiantes llegan y hacen una cola en la caja registradora, donde compran un ticket por lo que van a consumir (desayuno, almuerzo, merienda o cena). Posteriormente, los alumnos hacen otra fila hacia la barra, donde trabajan 4 empleados que entregan la comida. Estos trabajadores encargados de la atención al público no cocinan la comida, solo preparan y entregan las bandejas. Los alimentos del mediodía o la noche son realizados por los cocineros, que se encuentran en la parte posterior del comercio (lugar donde el público no tiene acceso). En cambio, los desayunos y meriendas son realizados por los empleados de la barra. Dichos empleados no son los encargados de la limpieza de las mesas, ya que es un comedor donde no hay mozos; son los estudiantes los que se buscan su comida en la barra y después deben retirar las bandejas de las mesas.

Según lo observado, en relación al clima laboral se pueden ver dos realidades distintas. Entre los empleados suele haber un clima distendido y jovial; sin embargo, entre éstos y los clientes el trato suele ser más cortante. Da la sensación que lo que se prioriza es el ser resolutivo y productivo (en la cantidad de bandejas de comida que se entregan), y no se valora tanto un trato cordial con los estudiantes.

En la página de Facebook los estudiantes suelen poner quejas, que coinciden con lo obtenido mediante las entrevistas realizadas por nuestra consultora. Los motivos de ellas son: mala atención de parte de los empleados, demasiada sistematización donde quedan por fuera situaciones particulares, ausencia de suficientes tickets de comidas para todos los estudiantes que quieren ir (quedando algunos sin poder comer en el comedor en ese día).

Los estudiantes también suelen ser bastante repetitivos a la hora de exponer aspectos positivos del comedor; entre los que se pueden nombrar: los precios muy económicos, la variedad de los platos, la comodidad edilicia del ambiente y lo grato de poder conocer a otros alumnos.



A partir del pedido de realizar una selección de personal de parte del Comedor Universitario “Los Amigos”, nuestra consultora en primer lugar, determinó que sí efectivamente había una necesidad de cubrir un puesto, y que para ello debía hacerse un reclutamiento externo. Frente a lo cual, proponemos los siguientes pasos a realizar:

1. Definición del perfil Psico-Socio-Profesio-Grafico

El puesto que se necesita cubrir es en la atención al público en la barra, llevando a cabo la entrega de las bandejas con la comida a los alumnos y la preparación de desayunos y meriendas. Dentro de los requisitos excluyentes se pueden nombrar: la disponibilidad horaria desde las 8:00 am hasta las 16:00 pm y tener experiencia en bares y/o restaurantes. Este último aspecto es importante, ya que si bien no es un puesto de cocinero (por ende no va a tener que cocinar los platos), sí tendrá que saber preparar varias infusiones para las meriendas y desayunos. Dentro de la política de la empresa, un aspecto no excluyente pero sí priorizable es ser estudiante de alguna carrera de la UNR y ser joven (no suele haber empleados en este puesto mayores a 35 años). Dentro de las competencias que se valoran se encuentran: la tolerancia a la presión, la capacidad resolutiva y poder trabajar en la atención al público de una manera satisfactoria. No es necesario contar con algún título, y puede ser tanto hombre como mujer.

2. Reclutamiento

Teniendo en cuenta las características del puesto, consideramos que las fuentes de reclutamiento más apropiadas para publicar el anuncio son: páginas web donde se busca trabajo, el Facebook del comedor, la página de la UNR y la colocación de carteles impresos en el mismo local. El anuncio debería decir:

“Se busca empleado/a para cubrir puesto de: atención al público en el comedor universitario, con experiencia en trabajos similares (excluyente). Es necesaria una disponibilidad horaria de 8 a 16 hs, de lunes a viernes. Se valora ser estudiante de UNR. Envianos tu CV a trabajandosanaamente@gmail.com”



3. Entrevistas preliminares por teléfono.

El sentido de las mismas es poder descartar aquellos postulantes que, a partir de lo puesto en los CVs, no se logra determinar si cumplen o no con las condiciones excluyentes. En este caso, dichas características son: la disponibilidad horaria desde las 8:00 am hasta las 16:00 pm y tener experiencia en puestos similares.

4. Entrevistas (individuales)

En este primer encuentro cara a cara, se buscará ampliar la información del CV, la historia del postulante y su interés por el puesto. Así mismo, también se realizarán ciertas preguntas para rastrear las competencias anteriormente nombradas en el perfil Psico-Socio-Profesio-Grafico.

5. Test de la persona bajo la lluvia (administrado grupalmente)

En un segundo encuentro, ahora de manera grupal, se aplicarán dos test gráficos. La técnica de la persona bajo la lluvia fue elegida para ser realizada, ya que nos brindará información pertinente la posibilidad de cubrir el puesto vacante. Esta técnica permite explorar los recursos disponibles para enfrentar dificultades, las defensas que se poseen y el nivel de tolerancia a la frustración.

6. Test de Bender (administrado grupalmente)

Teniendo en cuenta las características del puesto, creemos que sería conveniente aplicar un Test Gestaltico Visomotor, ya que es una técnica que nos brinda información no solo sobre posibles dificultades neurológicas y/o consumo de sustancias, sino que también sobre potenciales modos de trabajo, aspectos emocionales y rasgos de la personalidad.

7. Averiguación de las referencias laborales previas.



Consideramos que es necesario explorar la veracidad de las referencias puestas en cada Curriculum Vitae. Sobre todo teniendo en cuenta que, en este caso, la experiencia en el rubro es una característica excluyente del perfil que estamos buscando.

8. Análisis de los resultados y realización de los informes psicolaborales.

Una vez obtenida toda la información pertinente, se confeccionarán los correspondientes informes donde se plasmen los resultados pesquisados. En ellos se podrán observar las características de los entrevistados en relación al perfil buscado, es decir su posible coincidencia o no.

9. Elección del candidato/a

La decisión final sobre quién es la persona escogida para integrarse a la empresa, corresponde a los empleadores; razón por la cual, nuestra consultora presentará una terna de los tres postulantes que más se adapten al perfil solicitado, quedando la elección en manos de la misma organización, ayudado por nuestro asesoramiento integral.

