

MEJORA DE LA TOMA DE DECISIONES EN SELECCIÓN PARA REDUCIR LA PÉRDIDA DE PERSONAL



Manpower Suiza es una franquicia de ManpowerGroup® constituida en Ginebra en 1960 que se dedica a seleccionar a las personas más apropiadas para las empresas en función de sus necesidades concretas a todos los niveles, empleados, directivos e incluso ejecutivos. Manpower es líder de soluciones eficaces e innovadoras en recursos humanos y cada año se gana la confianza de más de 5000 clientes (empresas pequeñas, medianas y grandes) y establece más de 20.000 contratos temporales. El ajuste entre empleadores y candidatos es su primer objetivo. En la actualidad, la sociedad implementa cada vez más soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades complejas de las empresas en un mercado laboral en constante evolución. Manpower cuenta con más de 300 trabajadores/asesores y está presente en 40 municipios de Suiza y trabaja en todas las lenguas oficiales del país.



EL RETO

Manpower Suiza tiene que encontrar soluciones adecuadas a diferentes cuestiones en la propia organización como contratar a las personas adecuadas, promover el desarrollo de competencias de sus trabajadores/as permitiendo su desarrollo personal dentro de la empresa. Mejorar la toma de decisiones en selección y movilidad interna tiene una importancia crucial para Manpower Suiza ya que en 2017 un 35% de su personal dejó la empresa mientras que el promedio para el sector, empresas de contratación y de trabajo temporal, se sitúa en torno al 20%.

Otra cuestión a resolver de la filial suiza es conservar una buena imagen de marca, mediante la oferta de servicios de calidad y confianza a sus clientes.

Para optimizar su proceso de selección y movilidad interna, Manpower Suiza ha decidido utilizar test psicométricos después de la preselección. El primer paso es realizar un análisis minucioso de las necesidades del perfil de puesto y aptitudes adecuadas y a continuación utilizar los test psicométricos para identificar en qué medida los candidatos se adecúan a este perfil.

Central Test recomienda utilizar al menos dos test por perfil para obtener una visión completa del potencial del candidato/a. Así, el perfil base para cualquier tipo de puesto sería una evaluación de la personalidad mediante el test Perfil Pro 2, completado con un test de razonamiento, por ejemplo Razonamiento-R o de pensamiento crítico GAAT. Para funciones especializadas como manager o asesor de clientes Manpower utiliza evaluaciones complementarias relevantes según la función en cuestión.

El siguiente cuadro resume las opciones psicométricas según el tipo de puesto:

Puesto	Selección de Test
Perfil base general	Test de Personalidad Perfil Pro 2 + Test de razonamiento
Perfil manager	+ Test de aptitudes gestoras CTPI-R
Perfil asesor de clientes	+ Test de aptitudes comerciales Perfil Ventas-R

Además, Central Test propone a Manpower una formación en los test para que su equipo sea capaz de explotar al máximo las posibilidades que ofrece la estrategia propuesta.

Por otra parte, para conseguir que Manpower Suiza proporcione soluciones adecuadas a sus clientes, Central Test propone una solución para mejorar la calidad en la selección de candidatos/as para sus clientes externos.

Central Test ofrece a Manpower una selección de test psicométricos que se pueden combinar en función de las necesidades de los clientes para cada puesto, como base estarían el test de personalidad Perfil Pro 2, el test de razonamiento Razonamiento-R y el test de pensamiento crítico GAAT. Como complemento según perfil buscado el Perfil Ventas-R para evaluar un perfil comercial, el test CTPI-R para evaluar un perfil directivo o EMOTION para evaluar las aptitudes socioemocionales.

Los test se ponen a disposición de Manpower en varios idiomas, para reflejar la diversidad lingüística de Suiza.

Para resolver el problema planteado por el alto porcentaje de pérdida de personal, Central Test propuso actuar al inicio del proceso de selección. Los test se incorporaron después de la primera entrevista de la fase de preselección y permitieron establecer las diferencias entre los datos recogidos en esa entrevista y sus resultados. Es habitual que dos métodos diferentes de recoger datos muestren diferencias y este sistema permite enriquecer el diálogo en las siguientes etapas del proceso de selección, pero sobre todo, permiten obtener información objetiva para tomar decisiones de cara a lograr una selección óptima.

Además, Central Test asesoró a Manpower sobre cómo hacer uso de los test en el desarrollo del personal, más allá del ámbito de selección. En la actualidad, se utilizan como recurso en la fase de integración de nuevo personal. Los test son un buen instrumento para promover el diálogo constructivo respecto a las expectativas en relación a la nueva persona y en la implementación de un programa de integración adaptado.

Los resultados obtenidos hablan por sí solos: el porcentaje de rotación de personal que rondaba el 35% en 2017 pasó a ser del 21% en 2018, lo que implica un descenso de 14 puntos en el porcentaje. El uso más generalizado de test psicométricos, junto a una evolución de los procesos de RRHH han contribuido al descenso del porcentaje de pérdida de personal.

Manpower Suiza se ha dado cuenta de los beneficios del uso de test psicométricos y su contribución en la mejora de la imagen de marca. Más aún, sus clientes han expresado su satisfacción con la calidad de las candidaturas suministradas, logro debido a la precisión de las herramientas de Central Test.



Hoy en día elegimos utilizar la solidez de los test como herramienta de base en la toma de decisiones (en selección?) y para mejorar el proceso de integración de los candidatos seleccionados, optimizando así las oportunidades para el éxito tanto del trabajador como de la empresa

Olivier Kunz, Responsable de RRHH,
Manpower Suiza

