

**Propuesta de mejoramiento para mitigar la escasez de personal calificado en los procesos de selección y reclutamiento de personal en la empresa Interllantas Sas para el año 2021**

**Presentado Por:**

**Yudy Shirley Suarez Vargas**

**Norma Constanza Córdoba**

**Luz Adíela Quintero**

**Lorena Pulgarín Marín**

**Eliana Talero Barrero**

**Grupo: 101007\_54**

**Tutor (a): Gloria Helena Gutiérrez**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN**

**Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano**

**Programa Administración de Empresas**

**Mayo 2021**

**Tabla de contenido**

Resumen .....	5
Palabras claves .....	6
Abstract .....	7
Keywords.....	8
Introducción.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos .....	10
El Problema .....	11
Resumen de la problemática propuesta.....	11
El Planteamiento del Problema .....	12
Antecedentes del problema.....	14
Justificación.....	16
Marco teórico.....	18
Revisión de las teorías y autores.....	18
Escasez de candidatos calificados.....	19
Marco legal .....	21
Metodología.....	23
Poblacion y Muestra .....	24
Resultados.....	25
Recomendaciones.....	29
Conclusiones .....	30
Referencias.....	31
Anexos.....	33

## Lista de Tablas

Tabla 1. Muestra de la población para caso de estudio.....	33
--	----

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Resultado medio de difusión .....	34
<b>Figura 2</b> Medio en que fue contratado .....	34
<b>Figura 3</b> Medio recolección información.....	34
<b>Figura 4</b> Nivel de satisfacción .....	34
<b>Figura 5</b> Tiempo de respuesta .....	34
<b>Figura 6</b> Requisitos de contratación.....	34
<b>Figura 7</b> Coherencia de información .....	34
<b>Figura 8</b> Nivel de evaluación .....	34
<b>Figura 9</b> Nivel de capacitación .....	34
<b>Figura 10</b> Resultados plan de entrenamiento.....	34
<b>Figura 11</b> Recursos disponibles .....	39
<b>Figura 12</b> Resultado plan de crecimiento laboral .....	34
<b>Figura 13</b> Resultados nivel tecnológico.....	34
<b>Figura 14</b> Descripción de perfil .....	34
<b>Figura 15</b> Resultado Objetividad laboral .....	34

## Resumen

La empresa Interllantas Sas está dedicada a la importación, comercialización y distribución de llantas y accesorios y el mantenimiento para todo tipo de vehículo, su sede principal se encuentra ubicado en Medellín en el sector Poblado (Tesoro), tomamos esta empresa como objetivo para desarrollar la mitigación de ausencia y/o escasez de candidatos para ocupar los cargos solicitados por la empresa, en la organización se encontró una estructura organizacional no adecuada para la empresa; en el cual no se señala evidencias de los procesos de contratación que fueran los más adecuados, donde las funciones y responsabilidades que ejerce el personal en cada área no es el apropiado, así que la empresa aplica las acciones y correcciones de redistribución para asignar a cada empleado en el área correspondiente donde se siente a gusto y se comprometerse a demostrar que conoce y hace bien su labor, el empleado busca optar por una buena asignación salarial, en el cual el área del talento humano es el encargado de distribuir las funciones a cada uno de ellos donde se aproveche el tiempo y la organización en sus labores.

La empresa disminuye el impacto de nuestra labor incluyendo el medio ambiente, donde se demuestra que perfeccionando es la forma de hacer un gran trabajo brindándole a las personas un bienestar que hacen posible que la empresa sea la mejor del mundo.

### **Palabras claves**

Análisis de información, contratación, convocatoria, personal calificado, propuestas de mejora, reclutamiento, técnicas de selección,

## **Abstract**

The company Interllantas Sas is dedicated to the import, marketing and distribution of tires and accessories and maintenance for all types of vehicles, its main headquarters is located in Medellín in the Poblado sector (Tesoro), we take this company as an objective to develop the mitigation of absence and / or shortage of candidates to occupy the positions requested by the company, in the organization an inappropriate organizational structure was found for the company; in which there is no evidence of the hiring processes that were the most appropriate, where the functions and responsibilities exercised by the staff in each area is not appropriate, so the company applies the redistribution actions and corrections to assign to each employee in the corresponding area where they feel comfortable and commit to show that they know and do their job well, the employee seeks to opt for a good salary assignment, in which the human talent area is in charge of distributing the functions to each one of them where time and organization are used in their work.

The company reduces the impact of our work including the environment, where it is shown that perfecting is the way to do a great job giving people a well-being that makes it possible for the company to be the best in the world.

### **Keywords**

Information analysis, hiring, call, qualified personnel, improvement proposals,  
recruitment, selection techniques

## **Introducción**

Hay muchos factores involucrados con la elección del personal, como son la búsqueda, la evaluación y control, técnicas de reclutamiento, algunas leyes laborales, y la comunicación vital para elegir el personal idóneo en una empresa.

En la primera fase de este proyecto, se encuentra la exposición de la problemática ausencia y/o escasez de candidatos calificados a la hora de llevar a cabo el proceso de selección y reclutamiento para los diferentes cargos de la empresa Interllantas Sas, respecto a la adecuada y óptima contratación por parte del área de Gestión del Talento Humano.

Para la fase dos, se requiere llevar a cabo un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra el proceso de selección del personal, para plantear una propuesta de mejora dentro del mismo que logre fortalecer las distintas áreas de la empresa, y que busque contribuir al mejoramiento continuo de todo el personal.

De esta forma, el presente proyecto estará dado por una etapa de sustentación teórica y metodológica, donde se presentará y analizará la información recopilada aplicando el tipo de investigación cualitativa, por medio de una encuesta dirigida a todo el personal. En la cual se evidencio la desigualdad, la falta de ética y objetividad para seleccionar y reclutar personal, la falta de innovación en los procesos, que impide la contratación de personal calificado en áreas específicas. Para ello la empresa requiere implementar acciones de mejora desde el área de talento humano o recurso humano, que garantice la excelencia operacional en la empresa Interllantas Sas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una propuesta de mejoramiento para mitigar la escasez de personal calificado en los procesos de selección y reclutamiento, de la empresa Interllantas Sas para el año 2021.

### **Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico al proceso de selección y a cada una de sus etapas correspondientes a la obtención de información de los candidatos, en la empresa Interllantas Sas.

Identificar oportunidades de mejora en el proceso de reclutamiento y selección del personal en la empresa Interllantas Sas.

Identificar las técnicas adecuadas a implementar en el proceso de selección del personal de la empresa.

## **El problema**

### **Resumen de la problemática propuesta**

La problemática seleccionada hace referencia a la ausencia de personal clave durante el proceso de reclutamiento y selección en la empresa Interllantas Sas.

Partiendo que la empresa pertenece al sector automotriz, y se dedica a comercializar llantas, aceites, baterías y a prestar servicios para automóviles, requiere para su desempeño personal capacitado y certificado en las diferentes áreas, por lo que necesita reclutar personas con el conocimiento, capacidades y habilidades, en Llantas para automóviles, camionetas, entre otros., instalación, alineación y balanceo de automóviles, cambio de baterías, rectificación de rines, es decir técnico certificados, que son difíciles de conseguir en el mercado laboral ya que existen muy pocas instituciones que enseñan y ofrecen especialidades en el sector automotriz; como lo es el SENA servicio nacional de aprendizaje, única institución que facilita el acceso a la educación gratuita y con bastantes impedimentos para el ingreso a las ofertas laborales. Por lo que representa un inconveniente para la empresa encontrar un perfil que se acerque a los requerimientos necesarios para cargos como Técnico en Montaje y alineación de llantas, asesores de ventas con experiencia en el sector automotriz, área de vital importancia para la permanencia y funcionamiento de la compañía. (grupo Interllantas, 2000, pág. 2)

## **El planteamiento del problema**

Después del análisis de la información recolectada, y mediante la revisión y observación a la empresa Interllantas Sas, se evidenció que es una empresa que pertenece al sector automotriz dedicada a la comercialización de llantas, aceites, baterías, alineación, montaje y demás servicios. Este año celebró su aniversario número 21 dentro de esta industria, y que gracias a su alianza con Continental es en una empresa que ha logrado alto reconocimiento dentro del mercado colombiano.

Por lo que ha trabajado incesantemente por cumplir su objetivo de consolidar el liderazgo del mercado de llantas y crear su propia red de distribución a nivel nacional, para ello ha sido necesario abrir nuevos puntos de venta y distribución en Ibagué, Cali, Medellín, Duitama, Villavicencio, Bogotá, generando nuevos empleos directos, que requieren personal calificado en mecánica básica, técnico en montaje, alineación, técnico en baterías y administrativos entre otros. (grupo Interllantas, 2000)

La contratación de personal calificado, representa una debilidad para empresa, ya que cuando se colocan las ofertas laborales se postulan pocas personas, algunas no cumplen con los requerimientos y esto hace que la empresa se demore mucho tiempo en conseguir el personal idóneo para ocupar dichos cargos y cuando se logra contratar los empleados abandonan los cargos en poco tiempo, aumentando la rotación y los gastos de inversión para ese personal nuevo.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente este proyecto busca formular una propuesta de mejoramiento que ayude a mitigar la escasez de personal calificado para la empresa Interllantas Sas., desde el área de gestión humana, directamente responsable de velar por la

calidad de talento humano que ingresa a la compañía, que se encuentra en constante innovación y crecimiento, y que de alguna manera ha tenido sus inconvenientes y retrasos porque no cuenta con personal idóneo para cubrir la demanda que actualmente exige el sector automotriz.

Llevar a cabo una adecuada selección de personal representa para la empresa el camino para encontrar personal con las habilidades y destrezas que se ajuste a las necesidades de la compañía, lo cual resulta en la formación de gente eficiente, que constituirán un ancla entre la competencia y el éxito de la empresa. Es por eso que el reclutamiento y selección del personal es una actividad que debe ser tomada en serio, que requiere ejecutarse de forma organizada y respaldada por una estrategia organizacional coherente.

Así mismo este problema está relacionado con una falta de análisis de los cargos, puestos o vacantes, de modo que, al no tener de esta variable bien definida y estudiada, puede llegar a ser controversial lo que realmente se necesita con lo que finalmente se contrata, y esto haciendo referencia meramente a la habilidad del candidato seleccionado.

Con lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las propuestas estratégicas que optimizarán el proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa Interllantas Sas para el año 2021?

### **Antecedentes del problema**

(Manpowergroup, 2018) afirma especializada en reclutamiento de talentos, realizó un estudio a 39.195 empleadores de 43 países, a quienes les consultó el trabajo que hay detrás al querer buscar personal para sus empresas, y unas de las conclusiones en su estudio fue de que la dificultad no está en el desempleo, sí no más bien, quienes serían los que ocuparían las vacantes, ya que lo importante de esta trabajosa actividad es poder dar con las personas que tengan aptitudes específicas para encajar en el cargo ofertado.

Cuesta (2008) citado en Murillo (2020), describe la planeación del talento humano como una actividad vital, ya que, por medio de esta, la empresa adquiere recurso humano si así lo determina, calificado, y competente elevando así su estructura humana. (p.20)

Leal (2004) citado en Murillo (2020), define el análisis del cargo o del puesto, como un proceso o un examen sistemático, de modo que en el mismo se analizan las tareas relacionadas directas e indirectas al cargo, las responsabilidades que las caracterizan y bajo las condiciones en que se realizan. (p.37)

Dessler (2001) en cambio lo define como un procedimiento donde se determinan o se perfila el cargo con base a las obligaciones puntuales, las habilidades y el tipo de persona que el mismo lo requiere.

Para Interllantas como para cualquier otra empresa colombiana, no es de desconocerse el desafío que implica el proceso de convocatoria y contratación de personal cada vez que se requiere.

Es claro que toda empresa desea contar con la planta óptima de personal o de mal llamado recurso humano. Es importante destacar que la empresa Internacional de llantas cuenta

con un reglamento interno de trabajo muy bien definido, tiene los formatos para llevar registros en los procesos que son requeridos en gestión humana, entre ellos el formato evaluación de entrenamiento, entrega de perfil, funciones, formato entrenamiento de personal. Etc., cuenta con guía de procedimientos, requisitos de ingresos, políticas de la dirección de gestión Humana y procedimientos disciplinarios. Es decir no es una empresa que desconozca la importancia de los macro-procesos que deben seguir para un nicho de personal adecuado, sin embargo es claro que carece de una preparación óptima para el diseño y estudio de puestos de trabajo y una correcta y estudiada convocatoria, es por ello que en el transcurrir de los años ha carecido o mejor dicho, ha tenido una estructura humana débil y limitada en cuanto a habilidades e refiere dentro de su personal por tanto hasta hoy ha sido imposible para la compañía cumplir con sus propias expectativas en esta área.

## Justificación

Interllantas Sas, es una empresa que le da importancia al proceso de reclutamiento y selección del personal, donde encontrar al personal idóneo para cada cargo resulta vital para la organización, ya que representa una tarea estratégica sobre la cual se basa la efectividad de su gestión administrativa y un desempeño productivo exitoso.

Los motivos que nos llevan a realizar este proyecto, son la demora en el reclutamiento de personal, los gastos que implica los procesos de reclutamiento, la rotación de personal entre otros y los retos a los que se enfrenta el área de recursos humanos, en la empresa Internacional de Llantas, ya que seleccionar un buen personal y conformar un buen equipo, sin tener muchas postulaciones para los cargos solicitados o tal vez sin estas personas cumplir los requisitos, es bastante complejo, pues evita cumplir a cabalidad los propósitos del área de talento humano. (Oltra, 2013). Por ello nuestro propósito es diseñar una propuesta de mejoramiento para mitigar la escasez de personal calificado en los procesos de selección y reclutamiento, para lo que es importante mejorar los procesos de convocatoria, en los cuales se logre informar a la comunidad de la oferta laboral, idear estrategias que permitan instruir y formar personal capacitado en cargos especializados que requieran mayor atención, y si es posible optimizar la remuneración para los trabajadores, lo cual sea más llamativo y acorte al estudio de los postulados, para que el proceso finalmente se llegue a la contratación.

Se busca con nuestra propuesta sugerir una planeación que pretenda elevar de algún modo para el empleador de Interllantas Sas, las posibilidades de contar con un incremento de postulados que cumplan con las características que requiera el cargo o el puesto que se esté ofertando, claramente contando con una muy buena y acertada divulgación de sus convocatorias.

De esta manera el trabajo investigativo adelantado contribuirá en la orientación del análisis frente a las alternativas para atender la problemática planteada de tal forma que sea una herramienta académica y practica tanto para otras investigaciones como para otras empresas interesadas en el tema de toma de decisiones a la hora de reclutar y seleccionar el personal que actualice nuevos conocimientos y logre permanecer en el tiempo, abriendo nuevas posibilidades de avanzada en la captación estratégica de personal calificado.

## **Marco teórico**

### **Revisión de las teorías y autores**

El marco teórico busca establecer una base teórica conceptual que permita entender la problemática central de la presente investigación la cual está enfocada en mitigar la escasez de personal calificado en los procesos de selección y reclutamiento, de la empresa Interllantas.

#### **Selección y reclutamiento**

La selección de personal es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. La selección, es un proceso que busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los cargos existente dentro de la organización, con el objetivo de incrementar la eficiencia y desempeño del personal (Chiavenato,2000, pag.238- 239).

El reclutamiento y selección de personal nace a partir de la necesidad de cubrir un puesto de trabajo. Dice que el proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos. El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse de la siguiente forma específica; primero la detección y análisis de necesidades de selección(requerimiento), segundo descripción y análisis de la posición a cubrir (definición del perfil), tercero, definición del método de reclutamiento, cuarto concertación de entrevistas, quinto, entrevistas y demás técnicas de selección, sexto, elaboración de informes y por último la entrevista final. (Chiavenato, 2000, p.220)

## **Escasez de candidatos calificados**

Por otro lado, Prising, organización líder global en servicios y soluciones innovadoras de talento humano, realizó una encuesta a más de 41.700 gerentes de recursos en 42 países para identificar la cantidad de empleadores que enfrentan dificultad para cubrir sus vacantes, e identificar cuáles son los puestos difíciles de cubrir y la razón. También indagó a dichos empleadores sobre el impacto que la escasez de talento tiene en sus organizaciones y cuáles son las medidas están tomando para enfrentarlas. (Prising, 2015, pág.3).

### **La afectación de la escasez de talento en las organizaciones**

Los empleadores de América anticipan que el mayor impacto organizacional de la escasez de talento es una capacidad deteriorada para servir a los clientes casi dos de cada cinco (39%) empleadores de América que esperan que la escasez de talento tenga un impacto en su organización anticipan una capacidad reducida para servir a los clientes, mientras que 37% dice que la escasez de talento puede tener un impacto negativo en la productividad y la competitividad. Tres de cada 10 (30%) creen que la escasez de talento conduce a mayor rotación laboral, con el 25% que espera pagar mayores costos de compensación. (Prising, 2015, pág. 3).

Según lo expuesto por Chiavenato, una organización debe tener una programa establecido para llevar a cabo el proceso de reclutamiento, que permita optimizar los tiempos, los gastos y que a su vez se logre el objetivo de seleccionar a la persona adecuada para la

vacante a cubrir, teniendo en cuenta el proceso de contratación tanto interna como externa, que permita bien sea transferir de manera horizontal a un trabajador de un puesto a otro, o de manera diagonal lo que se conoce como un ascenso, y/o realizarlo externamente mediante una convocatoria utilizando los medios más óptimos posibles. (Chiavenato, 2000, p.220).

Es necesario llevar a cabo un plan de formación a partir de detección de las necesidades latentes y explícitas a formar, y para este paso se requiere un proceso de evaluación de diagnósticos, mediante la aplicación de entrevistas, herramienta que permite profundizar en temas relevantes, tareas específicas, así como la aclaración de conceptos confusos, también la expresión de necesidades de mejora, y luego de estos filtros establecer un programa de formación continua, estable y productiva pero sobre todo que genere resultados en todos los plazos, y crecimiento satisfacción al personal. (Gan, 2013)

La relación del sector automotriz con la generación de empleo, muestra una cara muy positiva para la economía y un significativo aporte a la contribución del desempleo en el país, sin embargo la otra cara que tienen que ver los empleadores de esta industria, es la de la rotación constante de personal, gastos de contratación, ausencia de personal poco calificado, y muchas otras dificultades expuestas en párrafos anteriores, a las que se ven expuestas las empresas de este sector día a día, dentro de ellas la empresa Interllantas SAS.

## Marco legal

Para el desarrollo de esta investigación, se identificó en primera instancia los procesos y conocimientos e información sobre la selección de personal, dado que se trata de la base fundamental para la generación de cualquier modelo de una organización.

Aspecto Legal: Reclutamiento y Selección. (Villegas ) Artículo 5 A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que se le acomode, siendo lícitos.

El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de terceros, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la Ley.

El reclutamiento, el proceso de selección y la contratación, son etapas que requieren de una planeación estratégica por parte de los encargados de Recursos Humanos en una empresa. (2019 p. 14)

Teniendo en cuenta las siguientes normas laborales: (Coyoacan)

Ley Federal del Trabajo

Esta ley establece la existencia de un contrato y de la relación laboral entre la persona que presta un servicio personal y el que lo recibe, por lo que, la falta de este documento por escrito, no priva al trabajador de los derechos que deriven de las normas de trabajo y de los servicios prestados. Ahora bien, el contrato de trabajo es un instrumento que constituye una necesidad de carácter administrativo, tanto para el trabajador como para la empresa.

Tener un contrato entrega al trabajador certeza y seguridad respecto de sus obligaciones específicas, al mismo tiempo que da claridad sobre la relación entre patrón empleado y las condiciones establecidas para cumplir sus funciones. Sumando a esto, el contrato representa

estabilidad para el trabajador y para la organización es una herramienta que facilita la gestión del personal en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones.

### Ley del Seguro Social

Esta ley abarca todo lo referente a las obligaciones que la organización tiene con respecto a Trabajador en cuanto a seguridad social, Coyocan (2018) “donde cubre riesgos de trabajo, enfermedades y maternidad, invalidez y vida, retiro, cesantía en edad avanzada y vejez y guarderías y prestaciones sociales” (p. 4)

Mintrabajo (2021) Describe: “como políticas de contratación del Ministerio se ha tenido como base el ordenamiento jurídico y los documentos éticos, que se reflejan en la construcción de los procesos contractuales y especialmente en los contenidos de las siguientes normas constitucionales y legales” (2021. P. 2)

El artículo 209 de la Constitución Política, el cual establece los propósitos de la función pública dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

La Ley 1474 de 2011, que promulga mecanismos de anticorrupción propios del control de la gestión pública y el documento de ética pública y privada, donde se establecen parámetros para facilitar escenarios de integridad en la contratación tanto en el sector público como privado. (2021. P 2)

## Metodología

La metodología de la investigación busca establecer las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo para la obtención de la información que será relevante para atender la problemática identificada, donde se establecen roles y responsabilidades en el proceso de selección y reclutamiento del personal, para posibilitar el planteamiento de mejoras de manera acertada y veraz en el tema de selección del personal de la empresa Interllantas Sas.

Para el presente proyecto se tendrá en cuenta el **método descriptivo-analítico**, donde identificaremos las falencias detectadas en el área de recurso humano aplicadas en la selección de personal, igualmente se tendrán en cuenta las fuentes primarias, para su posterior análisis e interpretación, y que nos permitan realizar un diagnóstico a dichos procesos y presentar la propuesta de mejoramiento, que incluya las oportunidades de mejora y las técnicas adecuadas que se puedan implementar.

Según Hernández, et al., mencionado en (Castaño, et al, 2017), la investigación descriptiva es llamada así porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo las tendencias de un grupo o población” (p. 32).

La investigación general es **cualitativa**, pues busca diseñar una propuesta de mejoramiento para mitigar la escasez de personal calificado en los procesos de selección y reclutamiento, porque “los investigadores no solo tratan de describir los hechos sino de comprenderlos mediante un análisis exhaustivo y diversos datos y siempre mostrando un carácter creativo y dinámico”. (Surday,Dominguez, 2007, p. 3). De esta manera se pretende identificar cualidades, comportamientos y características presentados en la empresa, especialmente en las

personas encargadas dentro del área de gestión humana de seleccionar al personal, para obtener una descripción minuciosa de la empresa, evidenciando la realidad tal y como la observan los participantes del proceso tanto de reclutamiento como de selección.

#### Técnicas e instrumentos

Algunas técnicas para la obtención de información se hacen mediante fuentes primarias o secundarias. Que se aplicará a la empresa Interllantas y los procesos realizados en la selección de personal por el área de gestión humana donde aplicaremos “la técnica de la Observación, revisión e investigación documental, como son libros, revistas, archivos, información electrónica” (Rizo, 2015, pág. 3). y la aplicación de un cuestionario que garantice la veracidad de la técnica y nos permita ampliar los conceptos para su respectivo análisis y planteamiento de la propuesta.

El cuestionario estará enmarcado dentro de una encuesta on line cuyo objetivo será identificar como se realiza los procesos de selección del personal llevado a cabo actualmente dentro de la empresa Interllantas S.A. la encuesta estará aplicada a todo el personal de gestión humana, área de ventas y operaciones; ya que son las áreas de donde saldrá la información relevante para el tema de investigación planteado, ofreciéndonos conocimientos sobre puntos fuertes y débiles en cuanto al mismo proceso.

Dentro de las fuentes secundarias, se tendrá en cuenta las referencias bibliográficas con respecto al tema principal encontradas en internet, que nos permiten seleccionar los datos importantes que le den valor a nuestro proyecto.

#### **Población y muestra**

La población y muestra para este proyecto se aplicará a la empresa Interllantas, específicamente en el área de recurso humano, área comercial y operacional, en forma aleatoria de acuerdo a la demanda laboral.

## Resultados

Una vez aplicada la encuesta como instrumento de recolección de la información que nos dé cuenta de la situación actual presentada en la empresa Interllantas acerca de la percepción que se tiene sobre el proceso de selección y reclutamiento del personal al interior de la misma, se procede a realizar el análisis de los resultados arrojados.

Inicialmente, en la primera pregunta, se logra conocer que la empresa utiliza medios de difusión para entregar su oferta laboral, sin embargo, prevalece la información voz a voz como principal medio para dar a conocer que vacantes está requiriendo la organización. Seguido de las redes sociales y el sitio web. Se evidencia que el buscador de empleo es la última media para buscar información. Se evidencia una falta de aprovechamiento de las Tics como fuente de reclutamiento que atraiga al personal deseado para la empresa.

En cuanto a los resultados de medios de comunicación, la segunda pregunta manifiesta que el principal medio utilizado por la empresa para hacer contacto con un candidato es por llamada telefónica con un 40% de preferencia, seguido del correo electrónico con un 36%, las redes sociales 16% y por medio de agenda con un 12%. Entendiendo que la empresa está interesada en hacer contacto directo con las personas que puedan ser potencialmente sus colaboradores.

Así mismo, en la tercera pregunta se observa en cuanto a la recolección de datos, la empresa recoge la información personal de los candidatos por lo general a través de un formulario y la hoja de vida, pero también hace uso del correo personal más el formulario, en algunos casos adjuntando la hoja de vida. Otros medios son prácticamente descartados por la empresa para este fin.

En la cuarta pregunta, un 44% de los encuestados manifestaron que la oferta laboral estuvo clara, sin embargo, un 24% considera que estuvo confusa, lo cual habla de que la empresa debe prestar mayor atención al momento de entregar dar a conocer su vacante, para que pueda acceder a mayores y mejores candidatos, esto mismo, serviría para atender a la consideración del 18% y el 14% de los encuestados quienes consideraron la oferta como específica y muy breve proporcionalmente.

Frente a la pregunta cinco, la empresa muestra una eficiencia de tiempo de respuesta a las solicitudes hechas del 60% ya que el 60% de los encuestados manifestaron haber recibido respuesta en un periodo de 1 a 15 días. Un preocupante 22% manifestó que después de varios meses se les dio respuesta y un 18% después de un mes.

Ahora, en la sexta pregunta se evidencia que un 41,7% de las personas encuestadas considera que la empresa debe tener en cuenta al momento de contratar el conocimiento empírico, como resultado de una experiencia personal, de una virtud o talento con el que cuenta una persona, el 33,3% manifiesta que el estudio es el principal criterio para ser contratado, seguido de la experiencia laboral con un 16,7% y un 8,3% que opina importante tener en cuenta los intermediarios.

Ya en la pregunta siete, se mira que para un 62% de los encuestados la información entregada por la empresa en el momento de realizar la entrevista estaba acorde con la oferta laboral, el otro 38% manifestó no haber concordancia entre la información de la entrevista y la oferta laboral, siendo este último un porcentaje alto si la empresa busca ser eficiente en el proceso de reclutamiento y evitar mayores costos futuros producto de capacitaciones que deban presentarse por debilidades en el desempeño del contratado.

La pregunta ocho, evidencia una opinión dividida entre los encuestados, ya que más del 50% manifestó no haber recibido algún test de evaluación de sus conocimientos, destrezas y habilidades y un 48% dijo que si les aplicaron este tipo de test de evaluación. Esto demuestra que hay falencias en la selección y reclutamiento del personal, ya que al ser una empresa que demanda funciones específicas para cargos detallados es necesario que todo el personal haya sido evaluado en sus conocimientos destrezas y habilidades, para un aprovechamiento óptimo de las competencias laborales.

En cuanto a la pregunta nueve, se logra observar que el nivel de capacitación que la empresa está entregando en el proceso de inducción presenta unas fallas de coherencia ya que no se está dando conforme a la labor a la persona iba a desempeñar, ya que a pesar de que un 62% de los encuestados menciona si haber coherencia, hay un porcentaje considerable del 38% que menciona no encontrar en la inducción dada información respecto al cargo. Esto puede representar para la empresa además de aumento en el gasto, también riesgos en el alcance de los objetivos, retrasos en la producción y afectación en el ambiente organizacional.

La pregunta diez, muestra resultados en cuanto a la información sobre planes de entrenamiento, donde un 74% de las personas respondió tener conocimiento de que la empresa tiene un plan de capacitación, sin embargo, un 26% menciona que la empresa no cuenta con un plan de capacitación, por lo que podemos deducir que la empresa requiere visibilizar sus ofertas de entrenamiento a todo el personal de la empresa, ya que no todos cuentan con información al respecto.

Frente a la pregunta once, el 76% de las personas considera que la empresa les ofrece los recursos necesarios para lograr desempeñarse con facilidad en su cargo, mientras que un 24% no

lo considera así, por lo que es de considerar por parte de la empresa realizar una indagación sobre las necesidades y expectativas que los empleados tienen para lograr entregarles una alternativa que estandarice el resultado de este ítem de forma favorable para la empresa.

La pregunta doce, presenta a un 64% de las personas informadas acerca del plan de ascenso y promoción de la empresa, frente a un 36% que manifiesta no saber o no conocer si la empresa cuenta con un plan de crecimiento.

En la pregunta trece sobre los resultados del nivel de innovación, un 66,7% de los encuestados prefiere el uso de una agencia de empleos para ser convocado a una oferta laboral y un 16,7% se inclinan por las redes sociales. Esta preferencia podría tomarse como una oportunidad para disminuir tiempo en la selección del personal y captar personal más idóneo con el perfil que busca la empresa para determinada vacante.

Ya en la pregunta catorce, se logra articular con el análisis mencionado en la pregunta anterior, ya que con respecto al perfil laboral, el 60% de las personas dan evidencia de ser informadas sobre el perfil que buscaba la empresa para el cargo requerido, mientras que un 40% que dijo no haber sido informado al respecto del perfil deseado por la empresa para el cargo al que aspiraba.

Finalmente, la pregunta quince, en cuanto a la objetividad laboral, se evidencia que el 68% de las personas considera que la empresa es objetiva e imparcial en cuanto al proceso de selección del personal, pero un 32% tiene una opinión diferente, lo que puede representar que la imagen de la empresa entre sus empleados este siendo menguada.

## Recomendaciones

Teniendo en cuenta que el desempleo es uno de los factores que más afecta la economía de los Colombianos y con ello el desarrollo de todo el país, según los resultados de la encuesta queda demostrado que la desigualdad o falta de ética en las contrataciones es una de las mayores responsables de la situación de nuestro país, por lo anterior queda revelado que las personas son más contratadas por intermediarios que por mérito propio de los trabajadores, sin tener en cuenta el conocimiento empírico, el talento y más aún sus estudios. Lo cual conlleva a grandes fracasos en el desarrollo de proyectos, empresas y servicios a la comunidad en general. Es por esto que la empresa Interllantas Sas, debe mejorar este punto en la contratación del personal, pues no se está logrando a cabalidad cumplir con la misión de la misma, la falta de conocimiento en los empleados contratados, no permite obtener los resultados anhelados, de igual manera la empresa debe invertir en la capacitación de sus empleados, para que estos estén en constante aprendizaje y actualización de sus labores.

Se recomienda también profundizar en las técnicas de selección, pues estas deben estar acorde con el perfil deseado, y la técnica que más se ajuste al cargo que se necesita cubrir, ya que se evidencia que, aunque se realizan pruebas de conocimiento, hay porcentaje de inconformidad. Para ello la empresa puede implementar controles de procesos y procedimientos, guía que servirá para estandarizar de modo que cubra la necesita para el cargo específico, y los requerimientos en los motores de búsqueda se realicen en menor tiempo.

## Conclusiones

La ejecución de este proyecto nos evidencio la importancia que, en los procesos de selección y reclutamiento del personal de la empresa debe seguir unos lineamientos que permitan evaluar las capacidades, disposición, conocimiento y experiencia, en los candidatos y si son actos para lograr lo que se requiere para el cargo y no mediante “falsas expectativas” por la falta de objetividad del área de recurso humano o talento humano.

De igual manera podemos concluir que al momento de realizar la contratación deben ser tenidos en cuenta 3 valores fundamentales como lo es la igualdad, el respeto y la honestidad, los cuales permitirán realizar una selección de personal de manera correcta dando cumplimiento a los lineamientos establecidos.

## Referencias

- Castaño et al (2017). Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento aplicado en la empresa Colombina S.A.
- Chiavenato, E. (2000). Administración de recursos humanos. En C. Edalberto, Administración de recursos humanos (pág. 721). Bogota : Nomos S.A. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Coyocan, C. (14 de 12 de 2018). COFIDE. Obtenido de COFIDE: <https://www.cofide.mx/blog/normas-legales-de-la-contrataci%C3%B3n-de-personal>
- Eserp. (5 de 11 de 2020). El proceso de reclutamiento y seleccion de personal. Obtenido de El proceso de reclutamiento y selección de personal: <https://es.eserp.com/articulos/proceso-seleccion-personal/>
- Gan, F. (2013). Manual de recurso humano: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: UOC. Obtenido de Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=5>
- Grupo Interllantas. (12 de 11 de 2000). Grupo Interllantas. Obtenido de <https://interllantas.com/intranet/?faf41gera=36303534&owwevdioe64=%242y%2410%24%2FnNnXPpM1t2j6Ni6zfpUQ.BjsUKGIGFuHS9MsTfPicyeg6wHQRzEm>
- Manpowergroup. (2018). Los empleados que hay escasez de talento. La republica, 2. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/manpower-revela-dificultades-por-parte-de-los-empleadores-a-la-hora-de-contratar-personal-2750579>
- Mintrabajo. (12 de 06 de 2021). Políticas de contratación. Obtenido de Políticas de contratación: <https://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/transparencia/politicas-de-contratacion>
- Murillo, G. (2020). Los macro- procesos un nuevo enfoque al estudio de gestion Humana. Universidad del valle. Obtenido de Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=20>
- Oltra, V. (2013). Desarrollo del Factor humano. Barcelona: UOC. Obtenido de Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=1>

- Prising, J. (02 de 11 de 2015). ManpowerGroup, encuesta de escasez de talento Humano. Obtenido de ManpowerGroup, Encuesta de escasez de talento Humano: [https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/9a40a381-98d0-4e53-8ca8-ab79cb47fba6/MG\\_Escasez\\_Talento.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18\\_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-9a40a381-98d0-4e53-8ca8-ab79cb47fba6-mj5dly3](https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/9a40a381-98d0-4e53-8ca8-ab79cb47fba6/MG_Escasez_Talento.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-9a40a381-98d0-4e53-8ca8-ab79cb47fba6-mj5dly3)
- Procolombia. (12 de 09 de 2019). Industria Automotriz. Obtenido de Industria Automotriz: <https://compradores.procolombia.co/es/explore-oportunidades/la-industria-automotriz>
- Rico, A. (mayo de 2020). El sector automotriz genera 2.500 empleos directos y 100.000 empleos en toda su cadena. La republica, 1. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/el-sector-automotor-genera-25000-empleos-directos-y-100000-empleos-en-toda-su-cadena-3001646>
- Rizo, J. (2015). Tecnicas de investigación. En J. Rizo, Tecnicas de investigación (pág. 3). Matagalpa: Unan. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Surday, Dominguez, Y. (02 de 12 de 2007). El analisis de información y las investigaciones cualitativas y cuantitativas. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020)
- Villegas, F. (1994). De los principios fundamentales. En CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA (pág. 251). Bogota D.C: Norma. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>

## Anexos

Tabla 1

*Muestra de la población para caso de estudio*

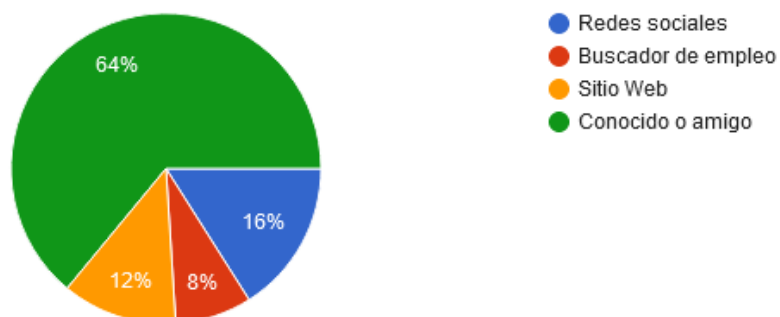
Correo electrónico	Cargo	Área
nona.cordoba@hotmail.com	Auxiliar de Recurso humano	Recurso humano
natamejia86@hotmail.com	Secretaria	Recurso humano
randres_pm@hotmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
rmari667@gmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
danilocordoba96@gmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
francytorresb@hotmail.es	Asesor de ventas	Comercial y ventas
stherpulgari6@gmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
erlismorales@hotmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
fabianl.campuzano@gmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
xiomaravalenciap21@hotmail.com	Supernumerario	Comercial y ventas
elitalero2@gamil.com	Alineador y Montaje	Operaciones
faagosg@hotmail.com	Rectificador de rines	Operaciones
ednajohanna85@gmail.com	Supervisora de Puntos propio	Operaciones
maet1204@gmail.com	Auxiliar de bodega	Operaciones
carotita7@gmail.com	Administrador de punto	Operaciones
anfealta@gmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
rosiojimenez73@hotmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
takarago26@gmail.com	Auxiliar de Bodega	Operaciones
davidalvarado_701@hotmail.com	Alineador y montaje	Operaciones
krys-tita@hotmail.com	Asesor de ventas	Comercial y ventas
Haroldcaice@gmail.com	Supernumerario	Operaciones
marthagetialperez@gmail.com	Asesor de ventas	Operaciones
samirtenorio2015@gmail.com	Rectificador de rines	Operaciones
jaritol2304@hotmail.com	Auxiliar de bodega	Operaciones
xiomygon06@gmail.com	Secretaria	Operaciones
claudiachavez30@outlook.com	Asesor de ventas	Operaciones
alejos6666@hotmail.com	Eléctrico automotriz	Operaciones
kmilogarcia91@gmail.com	Técnico en Baterías	Operaciones
bymorenop@gmail.com	Técnico en baterías	Operaciones
pepximan@hotmail.com	Eléctrico automotriz	Operaciones

**Fuente:** Creación propia

**Figura 1***Resultado medio de difisión*

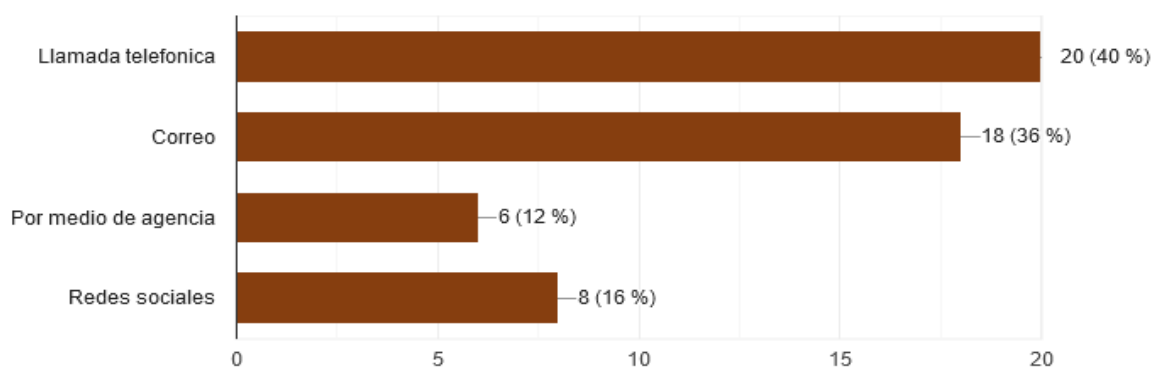
1. ¿A través de que medio se enteró de la oferta laboral?

50 respuestas

**Nota:** autoría propia**Figura 2***Medio en que fue contratado*

2. ¿Cómo fue contactado por la empresa?

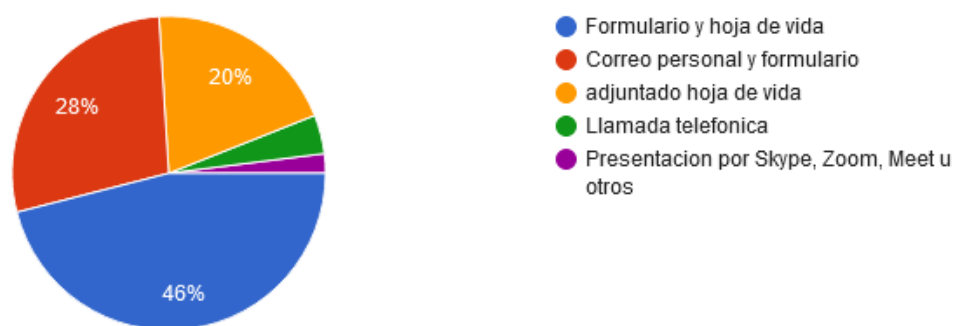
50 respuestas

**Nota:** Autoría propia

**Figura 3**  
*Medio recolección información*

3. ¿Que medio le proporciono la empresa para recoger su información personal?

50 respuestas

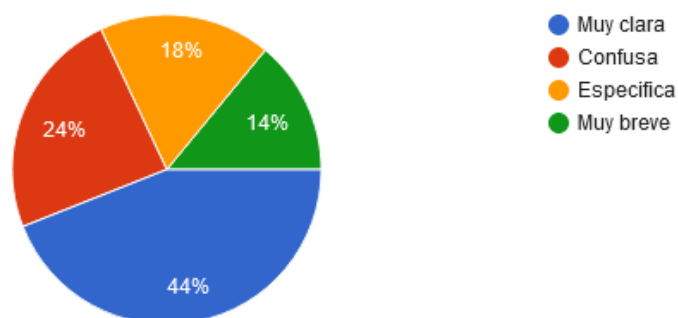


**Nota:** Autoría Propia

**Figura 4**  
*Nivel de satisfacción*

4. ¿Considera que la oferta laboral estuvo?

50 respuestas

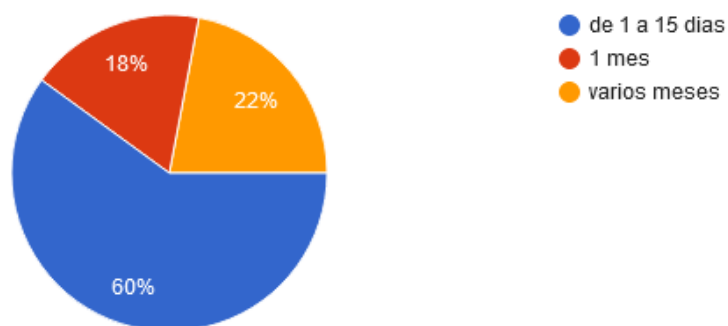


**Nota:** autoría propia

**Figura 5**  
*Tiempo de respuesta*

5. ¿Cuánto tiempo se demora la empresa para dar respuesta a su solicitud?

50 respuestas

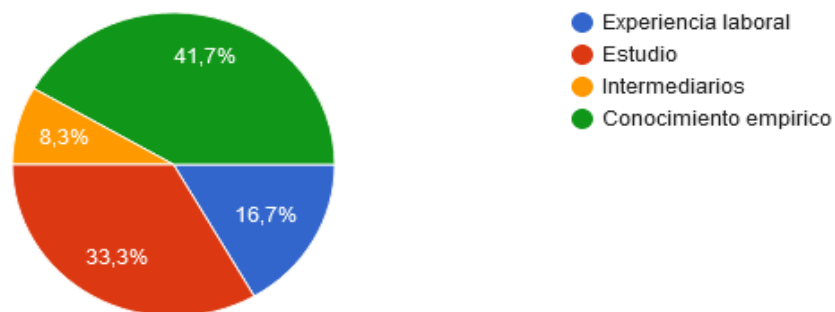


**Nota:** Autoría propia

**Figura 6**  
*Requisitos de contratación*

6. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que deben ser más tenidos en cuenta al momento de ser contratado?

12 respuestas

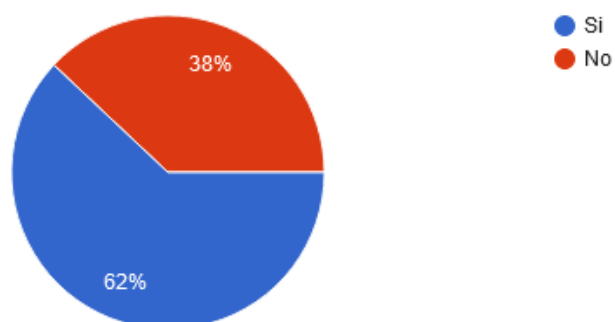


**Nota:** Autoría propia

**Figura 7**  
*Coherencia de información*

7. ¿Considera que la información en la entrevista estaba acorde con la oferta laboral ?

50 respuestas

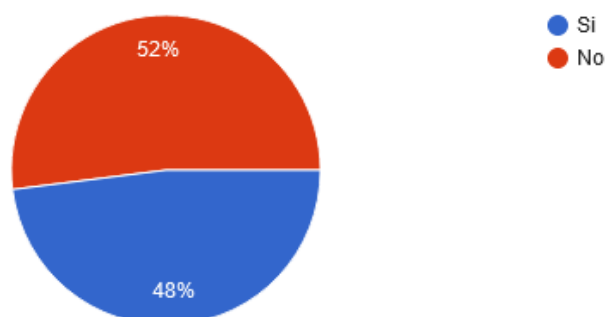


**Nota:** Autoría propia

**Figura 8**  
*Nivel de evaluación*

8. ¿Durante su proceso de selección le aplicaron algún test para evaluar sus conocimientos, destrezas y habilidades?

50 respuestas

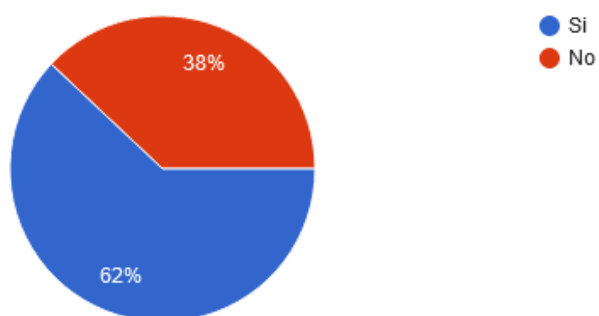


**Nota:** Autoría propia

**Figura 9***Nivel de capacitación*

9. ¿En el proceso de inducción, le brindaron capacitación coherente con respecto a la labor que iba desempeñar?

50 respuestas

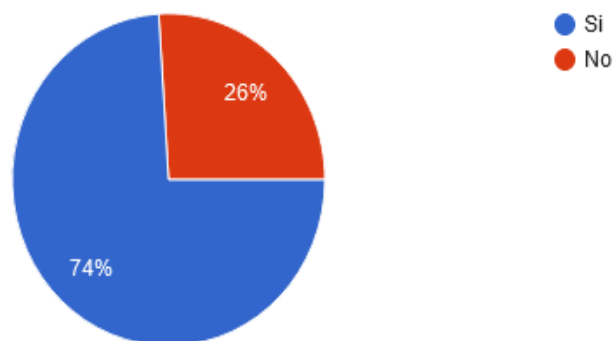


**Nota:** Autoría propia

**Figura 10***Resultados plan de entrenamiento*

10. ¿Cuenta la empresa con un plan de capacitación para sus empleados?

50 respuestas

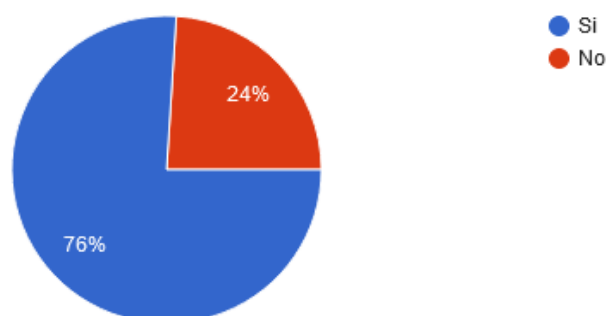


**Nota:** Autoría propia

**Figura 11**  
*Recursos disponibles*

11. ¿Los recursos ofrecidos por la empresa facilitan el desempeño de su cargo?

50 respuestas

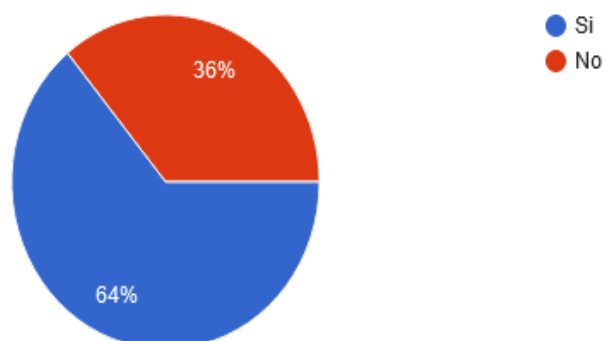


**Nota:** Autoría propia

**Figura 12**  
*Resultado plan de crecimiento laboral*

12. ¿Cuenta la empresa con un plan de ascenso y promoción interna?

50 respuestas

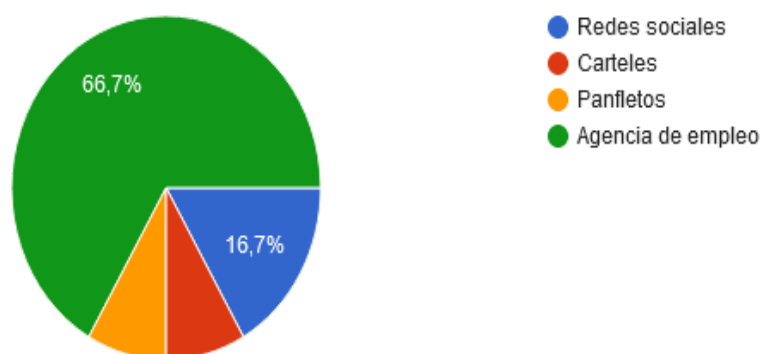


**Nota:** Autoría propia

**Figura 13***Resultados nivel tecnológico*

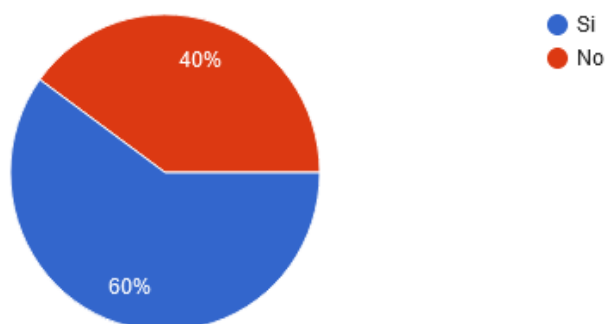
13. ¿cual medio de comunicación prefiere para ser convocado a una oferta laboral?

12 respuestas

**Nota:** Autoría propia**Figura 14***Descripción de perfil*

14. ¿Fue informado sobre el perfil que buscaba la empresa para el cargo requerido?

50 respuestas

**Nota:** Autoría propia

**Figura 15***Resultado Objetividad laboral*

15. ¿Considera que la selección del personal para los cargos de la empresa son realizados de manera imparcial?

50 respuestas

