

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Mejoramiento del método de selección de personal de la empresa Súper Tiendas y Droguerías

Olímpica

Participantes:

Sirley Bustamante Aguirre

María Carolina Feria

Lendy Luz Mezquida

Neder Llorente García

Luis Fabián Castillo

Grupo: 101007\_39

Tutor: Javier Mauricio Gallardo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Mayo / 2021

## Contenido

Presentación de la empresa .....	3
Resumen.....	6
Palabras claves .....	6
Título: Mejoramiento del método de selección de personal de la empresa Súper Tiendas y Droguerías Olímpica. ....	6
Introducción .....	7
Objetivos .....	8
Planteamiento del Problema .....	9
Antecedentes del Problema.....	10
Justificación .....	13
Marco Teórico.....	14
Marco legal .....	17
Metodología para el Diseño y aplicación.....	18
Fuentes y Técnica para la recolección de Información.....	19
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	21
Resultados.....	21
Recomendaciones .....	27
Conclusión .....	29
Bibliografías.....	31
Anexos .....	33

### **Empresa seleccionada.**

Súper Tiendas y Droguerías Olímpica.

**Tema:** Selección de personal

#### **Presentación de la empresa**

La cadena de supermercados Súper Tiendas y Droguerías Olímpica, fue fundada por Ricardo Char, en la ciudad de Barranquilla, quien inicio con una droguería Botica en un pequeño barrio, un personaje con espíritu de emprendimiento y pasión por el mercado.

Fue tomando territorio nacional gracias a sus hijos con un gran espíritu de emprendedores quienes tomaron las riendas de los supermercados, en el año 1968, la familia Char incursionaron en el mercado con sus ofertas de mercados en víveres y la cual logro gran aceptación al pueblo Barranquillero en ese entonces, no sin pensar que la cadena de supermercados fuera a tener tanta acogida nacional.

Actualmente cuenta con más 350 aperturas a nivel nacional en los diferentes formatos, como lo son Droguerías, SAO, STO, SDO es la segunda empresa más grande del Caribe Colombiano y la numero 14 de Colombia, su capital es 100% Colombiano y ha generado miles de empleos a nivel nacional.

La empresa perteneciente al sector terciario ofreciendo servicios, ha tenido muchos cambios primero inicio con una droguería, luego fue avanzando con la apertura de varios locales que hasta la fecha son más de 350 en más de 100 municipios y 20 departamentos, ha renovado sus estrategias de ventas para contrarrestar la competencia y los mejores precios y calidad de sus

servicios y productos, una de sus estrategias más conocidas es sin duda “Siempre precios bajos”, en busca de siempre ofrecer precios acorde a la economía del país y el nivel de la competencia, según algunos empleados no ha sido fácil mantenerse, pues la situación del país ha afectado la economía y más para este tipo de supermercados.

Actualmente cuenta con más de 15.000 empleados activos, en diferentes áreas de procesos como lo son, perecederos, cajas, operadores logísticos, líderes, auxiliares de control pérdidas, visual, personal administrativo, textil, aseo, regentes, entre otros.

Por ende sus áreas están divididas de la siguiente forma, electrodomésticos, hogar, textil, moda, frutas y verduras, panaderías, carnes, delicatessen, droguería, cafetería, entre las cuales posee personal idóneo capacitado para realizar sus labores diarias y respetando los protocolos de bioseguridad, y manipulación de alimentos, el cual es capacitado cada año. Algunas son personas empíricas otras de formación académica, algunos han ascendido por su dedicación y nivel para ascender por su dedicación y liderazgo.

### **Visión.**

“Ser una de las compañías líderes con el más alto nivel de competitividad y eficiencia en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad. Todo, a través de una cadena privada claramente diferenciada de droguerías, combinación de supermercados y droguerías, tiendas de conveniencia y almacenes, siempre orientados a satisfacer las necesidades y deseos de la comunidad colombiana, ofreciendo el mejor servicio amigable del mercado, los mejores precios y la mejor disponibilidad de productos”. (Unknown, 2012)

### **Misión.**

“Somos una de las compañías líderes en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad, a través de una cadena privada de Droguerías, Súper tiendas y Súper almacenes, orientadas a satisfacer las necesidades y deseos de la comunidad, ofreciendo un buen servicio y los mejores precios, con el respaldo de un talento humano comprometido e integralmente capacitado, con la confianza de sus proveedores y un avanzado desarrollo tecnológico, procurando el bienestar de la sociedad y una adecuada rentabilidad”. (Unknown, 2012)

Ahora bien, el activo dinámico más distintivo dentro de las organizaciones empresariales es sin lugar a dudas los recursos humanos, ya que es la posición individual de cada empleado la que en un nivel colectivo marca la diferencia en cuanto a la calidad del trabajo entre las organizaciones, y deja ver como sus procesos de contratación son idóneos, caso contrario al proceso de las maquinas que ya vienen programadas para una tarea en específico, en otras palabras, el ser humano está sujeto a aprendizajes y conocimientos continuos, los cuales, le abren las puertas a infinidad de posibilidades al igual que un constante cambio en el desarrollo de sus capacidades , por lo que, el amaestramiento y el desarrollo del talento humano dentro de una empresa es fundamental, debido que es lo que marca la diferencia dándole el éxito a una organización.

Por lo tanto, una empresa, en este caso súper tiendas olímpica requiere de un departamento concretamente dedicado a escoger aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos por la empresa, debido que, no todos los candidatos son aptos para cumplir con algunas funciones establecidas en algún área de trabajo y es por ello, que es necesario establecer competencias necesarias para cada vacante, instaurando de este modo un perfil detallado que ayudara de una u otra forma a la selección del persona

**Título**

**Mejoramiento del método de selección de personal de la empresa Súper Tiendas y Droguerías Olímpica.**

**Resumen**

El proyecto pretende analizar el proceso de selección que realiza Supértiendas y Droguerías Olímpica una empresa Colombiana originaria en la Ciudad de Barranquilla con un capital 100% Colombiano. La investigación se realiza con un enfoque cualitativo que involucra a algunos empleados de la empresa, se prevé que la empresa en algunas ocasiones tiene un déficit en el proceso de reclutamiento de personal, por lo tanto lograra analizar resultados con la información recolectada y lograr realizar algunas recomendaciones con el fin de buscar mejores alternativas de proceso de selección de personal con talentos humanos competitivos y experiencias laborales.

**Palabras claves**

Empleados, entrevistas, selección de personal, reclutamiento, supermercado.

**Asbtract**

The project aims to analyze the selection process carried out by Supértiendas y Droguerías Olímpica, a Colombian company originating in the City of Barranquilla with 100% Colombian capital. The research is carried out with a qualitative approach that involves some employees of the company, it is expected that the company sometimes has a deficit in the personnel recruitment process, therefore it will be able to analyze results with the information

collected and achieve some recommendations in order to find better alternatives for the selection process of personnel with competitive human talents and work experiences.

### **Keywords**

Employees, interviews, personnel selection, recruitment, supermarket

### **Introducción**

La selección de personal es tarea ardua y que tiene gran importancia; ya que, en este punto se llevan a cabo procesos que integran cualidades, capacidades y perfiles que busca cada empresa, incluyendo de esta forma varios métodos, como lo son la vinculación, el mantenimiento, remuneración y bienestar social del factor humano, con la finalidad de cumplir con las indispensables e importantes actividades que lleva consigo un cargo en específico para el buen funcionamiento y complejidad de la empresa.

Así mismo, este proceso de selección de personal es una herramienta que la dirección de cada empresa aplica para diferenciar entre los candidatos que están cualificados y los que no mediante el uso de diferentes técnicas. Con la finalidad de buscar una persona valiosa para la organización y que sea de gran apoyo para la innovación y crecimiento de la empresa.

El objetivo, entonces, es poder fomentar la cercanía de los candidatos con la empresa; ya que, se busca que puedan conocer todas las áreas y actividades, conozcan de primera mano a qué se dedica exactamente la compañía y de esta forma puedan evaluar si es lo que están buscando para su crecimiento personal y profesional. Al mismo tiempo, que dicha empresa utilice adecuadamente el método de selección de personal con la finalidad de verificar si el aspirante es idóneo para su empresa y si realmente cumple con los requisitos que se necesitan para la vacante requerida, haciendo de esta manera un proceso mucho más transparente y con objetividad.

Es por ello, que en el desarrollo de esta investigación se busca estudiar el proceso de contratación del almacén de cadena “*Súper Tiendas Olímpica*” con la finalidad de encontrar y plantear algunas soluciones para una posible mejora en el método utilizado actualmente por dicha empresa para que esta pueda lograr tener un mejor éxito empresarial y mejorar en la calidad de los servicios prestados tanto a sus empleados como a sus clientes.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar y plantear una propuesta, que permita aplicar de manera correcta el método de selección de personal en la empresa súper tiendas y Droguerías Olímpicas.

### **Objetivos específicos**

Adquirir los conceptos, componentes, estructura, organigrama de la empresa, para la identificación del talento humano con que la empresa cuenta.

Identificar las principales características de los métodos de selección de personal de Súper Tiendas y Droguerías Olímpicas

Crear una adecuada identificación de los procesos de selección, con el fin de analizar que métodos que utiliza la empresa para la toma de decisiones al momento de la contratación.

Diseñar técnicas de divulgación efectiva para la información del reclutamiento, con el fin de llegar a la ciudadanía y aprovechar el personal con grandes capacidades de talento humano.



## **Planteamiento del Problema**

El proceso de Captación y Selección del talento humano continúa siendo parte fundamental de la gestión de los departamentos o gerencias de RRHH de las organizaciones hoy en día, atraer al candidato mejor calificado dependerá de técnicas especializadas y procedimientos claramente establecidos que permitirán el ingreso de personal con las cualidades y competencias necesarias para desempeñarse en los distintos cargos.

Todavía no existe nada que iguale al potencial humano, su perfecto funcionamiento depende de su capacidad de raciocinio, el control de sus emociones y su bienestar físico, tres aspectos que lo hacen funcionar como una entidad capaz de tomar decisiones y solucionar problemas. Por ello, hoy en día se sigue considerando el mejor recurso estratégico para las empresas, aunque quizá ahora, en algunos casos, en menor proporción por los avances tecnológicos que han sustituido la mano de obra.

Aun así, sus capacidades siempre serán excepcionales, y lo son aún más, cuando las competencias innatas son adecuadamente desarrolladas y otras, adquiridas. Las habilidades son perfeccionadas y las destrezas fortalecidas, generando el incremento de profesionales especializados en cada área, y aumentando la competencia entre ellos para pertenecer a las organizaciones.

La selección de personal es un proceso que integra la vinculación, mantenimiento, remuneración y bienestar social del factor humano. Todo esto en búsqueda de la calidad humana en el trabajo. La selección de personal en la administración está básicamente dirigida a la consecución del talento humano. El proceso de selección consiste en una serie de pasos enfocados a elegir que aspirante se encuentra más apto para ser contratado.

La selección del personal se encarga de encontrar trabajadores idóneos con quienes se pretende trabajar en la empresa y satisfacer las necesidades de personal, ya que, junto con la maquinaria, el dinero, las instalaciones y los sistemas, procedimientos, gráficas, etc. Se le da a la organización su talento, su trabajo, creatividad y esfuerzo, le da las herramientas necesarias para su formación y de esta forma encamina a la realización de los objetivos de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede notar la importancia que tiene realizar los pasos adecuados al momento de seleccionar el personal de trabajo, por lo cual es importante que este proceso se da a cabalidad en la empresa súper tiendas y Droguerías Olímpica ya que de ello depende el éxito de la misma.

Debido a la inversión que se realiza durante el proceso de reclutamiento, selección e inducción y capacitación del personal, controlar la permanencia del recurso humano en la empresa súper tiendas olímpica, se ha convertido en uno de los problemas principales de la organización, ya que en algunos casos en unos puesto de trabajo se requieren habilidades de atención al cliente y ventas, donde los postulantes no son los adecuados a ocupar este cargo, sin embargo son contratados en algunos casos donde deben poseer los factores del perfil, sin embargo la falta de aplicación de selección adecuada como deben ser ha provocado gastos en la empresa.

### **Pregunta de investigación**

**¿Cuáles son las falencias del método de selección de personal de la empresa Súper Tiendas y Droguerías Olímpica?**

### **Antecedentes del Problema.**

Los procesos de selección de personal, anteriormente eran muy sencillos, el análisis de personal, tanto de habilidades como de pruebas psicológicas, no eran tan necesarios, puesto que la empresa miraba era su experiencia y no sus condiciones psicológicas y exámenes psicotécnicos.

En algunos antecedentes se ha presentado, donde la empresa no ha realizado una buena selección de personal, porque no tuvieron en cuenta todas las variables para la contratación, en dichos casos no se pidieron algunos certificados judiciales o antecedentes judiciales y de hecho, quizás algunas personas no eran con buen carácter psicológico, no poseían competencias laborales, las selecciones se hacían a dedo y no por competencias sino por favores legales u otras situaciones.

Una mala selección conlleva a nuevas contrataciones, más gastos, capacitaciones, demora en los procesos por falta de personal en el área de trabajo, y finalmente esto retribuye al cumplimiento del supermercado y la atención al cliente.

En muchos casos la atención al cliente en especial el área de cajas no es la adecuada por algunos empleados su mal habla, y forma de dirigirse al cliente no es la mejor, y muchos deciden irse para la competencia, todo esto radica en que a veces no es tan fácil detectar la forma de ser de los aspirantes en los procesos psicotécnicos.

El departamento Gestión Humana de la empresa olímpica tiene la función de reclutar y seleccionar al personal capacitado para cada puesto, socorrer y facilitar los servicios a la organización y a todos los que hacen parte de ella tanto a sus dirigentes, como a los gerentes y empleados, brindarles las capacitaciones y desarrollo de programas eficaces que vayan en

función del mejoramiento de los conocimientos del personal como el de la compañía, evaluando de este modo el desempeño del personal garantizando la pluralidad y diversidad en el lugar de trabajo, ya que esto permite que la empresa sobresalga en los distintos mercados nacionales y globales, entre otros aspectos.

Por lo tanto, teniendo en cuenta todas las investigaciones que se han realizado frente a la selección de personal se pudieron evidenciar algunas falencias con relación a los procesos que lleva acabo el área de gestión humana en la empresa olímpica; ya que en varios procesos de reclutamiento y selección del personal este se torna arduo y retrasado; debido que, la empresa pareciera que no tiene un proceso sistemático que permita que este se agilice, dado que, los candidatos son citados al mismo horario y para cargos totalmente diferentes, lo que por ende produce que se acumulen gran cantidad de hojas de vida que en ocasiones no tienen relación con el cargo que se ofrece en la empresa todo esto debido a que no se cuenta con la información pertinente que describa el cargo, las competencias y requisitos con las que debe cumplir la persona para aspirar a cualquier cargo o vacante.

Por último, en algunas ocasiones se ha podido evidenciar que no se cuenta con un supervisor encargado que realice los análisis respectivos en los temas psicológicos, los cuales son verificar las pruebas PTC y la prueba de estudio de seguridad, así mismo, en algunos procesos de contratación se tuvieron demoras en la obtención y firma de documentos, ya que; los postulados no contaban o cuentan con una fecha establecida o límite para traer la documentación necesaria, dificultad que se hace más notoria al no contar con personal suficiente para explicarle a las personas el proceso, según lo anterior la empresa es posible que analice sus procesos de selección y disponga de un personal idóneo para el procesos de selección.

## Justificación

Al hablar de selección es importante resaltar la importancia de este proceso debido a que la contratación de buenos recursos puede ayudar a aumentar el desempeño general de la organización. En contraste, si hay una mala contratación con un mal proceso de selección, entonces el trabajo se verá afectado y el costo incurrido para reemplazar ese mal recurso será alto.

Ahora bien, es importante recalcar que el personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de cualquier organización y en la consolidación de una superioridad competitiva, dado que de ahí depende de lograr un recurso humano idóneo y comprometido, es decir, quiere que el personal que labora en una empresa o emprendimiento es el activo primordial y fundamental para alcanzar los objetivos y metas que esta requiere cumplir; así pues, según (González, 2005). “el recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar”, por ello, teniendo en cuenta lo anteriormente dicho es importante que toda organización u empresa considere al recurso humano como el diligente vital que le va a permitir alcanzar los resultados que esta se propone.

Por ello, toda empresa debe llevar un seguimiento y orden en el área de gestión humana, ya que esta es la encargada de escoger el personal idóneo, capacitarlo y evaluarlo para que cumpla con los obligaciones o requisitos que la empresa exige, puesto que si la compañía tiene el personal capacitado y adecuado para la realización de una labor se convertirá en exitosa y competitiva, ya que; al tener el personal idóneo en cada área de trabajo va a funcionar eficazmente y se conseguirán los mejores resultados.

En este orden de ideas, este proceso de selección es una parte fundamental para el crecimiento de la empresa en una forma positiva, ya que permite obtener un personal que ha pasado por un proceso y por ende se adapta de una mejor manera a lo requerido por la empresa y va a tener un desempeño mejor basado en sus características analizadas.

De igual manera al no contar con el recurso humano correcto, el personal este en constante rotación haciendo que se tenga un aumento de egresos en las liquidaciones y finiquitos pertinentes, sin mencionar los costos que requieren el ingresar y capacitar al personal nuevo, teniendo en cuenta que el proceso de incorporación y manejo de una plantilla nueva de trabajo es muy tardado.

Debido a la importancia del proceso, se hace necesario el planteamiento de una mejora al método de selección de personal de la empresa súper tiendas y Droguerías Olímpica, para que la selección sea efectiva y los recursos destinados sean aprovechados de la manera correspondiente, haciendo que se ejecute en el menor tiempo posible y de esta manera las actividades sigan el curso establecido, de forma que permita a la empresa generar una mayor competitividad y seguir manteniendo su crecimiento.

## Marco Teórico

Básicamente la selección de personal, es un procedimiento con diferentes etapas que busca escoger entre varias personas reclutadas idóneas en distintas profesiones, aquel que demuestre tener excelentes conocimientos y habilidades para desempeñar en las distintas áreas de una empresa, manteniendo así el buen desempeño del personal y así mismo permitiéndole tener éxito a la empresa.

Para este proceso se necesitan personas idóneas, con los conocimientos técnicos a cerca del proceso y evitar posibles resultados con la empresa.

Hay diferentes técnicas de selección que se utilizan para este procedimiento, las cuales tienen como fin, realizar una selección acertada, aunque cabe aclarar que estas técnicas tienden a ser erróneas, por lo que se recomienda reunir varias técnicas para mejorar estas equivocaciones.

Estas técnicas pueden ser

**Entrevista:** Esta se debe realizar de manera muy atenta, sin perder el sentido de la misma con el objetivo de descubrir los conocimientos requeridos de la persona para la empresa.

**Análisis de currículos:** con este método se puede obtener un conocimiento o visión más clara del perfil del aspirante e identificar si podría llenar las expectativas del empleo.

**Pruebas psicológicas:** Esta prueba puede medir las aptitudes de cada persona, identificando la personalidad del aspirante y de qué manera se puede trabajar con él; teniendo en cuenta si puede trabajar bajo presión, su responsabilidad y sus motivaciones, etc.

**Técnicas vivenciales:** En estas se utilizan situaciones que permitan que los aspirantes se involucren como si la estuvieran viviendo realmente y de esta manera poder analizar cual sería su aptitud frente a determinada situación.

Se puede concluir que el reclutamiento y selección de personal es un área muy importante en una empresa que requiere de conocimientos, muchos procesos adecuados y bien aplicados, con el fin de poder identificar a la persona adecuada para desempeñar una determinada labor con gran responsabilidad.

Así mismo, la información obtenida desde documentos, archivos documentales, datos, estadísticos. Lo ideal sería reunir más de una fuente de datos, por lo que, recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir los datos con un propósito específico. El objetivo es obtener evidencia confiable, auténtica y creíble que se utilice en la evaluación.

Es importante seguir con una secuencia de preguntas acordes al procesos de la investigación en este caso la encuesta debe contener preguntas que logren aclarar el propósito por el cual ellos abordaron el proceso de selección de personal. Se debe llevar a cabo el propósito de la evaluación, tener claro la fuente de información detallada, que datos necesitamos al momento de realizar las preguntas, por otra parte se debe tener los recursos disponibles, la experiencia de los evaluadores con el fin de llevar a cabo una buena investigación.

El tipo de técnica de recolección que se debe tomar debe ser adecuado al tipo de investigación es necesario la información los recursos que se deben tener en cuenta para la evaluación de los resultados por lo que debe tener en cuenta si es una investigación cualitativa o



cuantitativa y que tipo de técnica de recolección se va a utilizar si es encuestas, cuestionarios u otros. El cuál sea la necesidad de la investigación que se esté llevando a cabo.

Ahora bien, teniendo en cuenta dichos aspectos se puede llegar a tener mayor claridad frente a la variedad de técnicas que existen para la recolección de información o datos pertinentes, trayendo consigo una indagación más útil y verás para la evaluación que se quiera determinar o identificar. Cabe señalar que, las técnicas de recolección de datos dependerán de la pregunta de evaluación que guíe la investigación, en este caso la aplicación de manera correcta el método de selección de personal en la empresa súper tiendas y Droguerías Olímpicas.

### **Marco legal**

Procedimiento para realizar el diagnóstico situacional, con el fin de obtener información precisa relacionada al trabajo en cuestión, para ello se utilizarían herramientas o técnicas de recolección de información como lo son:

Encuesta área operativa de olímpica

Observación directa de la organización u empleados

Entrevista abierta con el director de operaciones y administradores de áreas encargadas.

Analizar documentación, instructivos y manuales del negocio

Encuesta específica para determinar el nivel de conocimiento de los temas relacionados con la contratación de personal.

Para la elaboración de la herramienta de recolección de información, la cual va a permitir diagnosticar los procesos del área de gestión humana de la empresa Olímpica , se tendrá en cuenta la Metodología de la investigación de (Bernal, 2020), donde se especifica “una guía de

ocho aspectos que deben tenerse en cuenta en la elaboración de un cuestionario, todo esto con la finalidad de lograr identificar las distintas percepciones o puntos de vista de los operarios de la empresa frente a los procesos de gestión humana o talento humano aplicados por la empresa para la contratación de personal, así mismo, se tendrán en cuenta algunas pautas como lo son el reclutamiento y selección, contratación, inducción corporativa e inducción de seguridad y salud en el trabajo y evaluación de desempeño del operario contratado.

### **Metodología para el Diseño y aplicación**

En el presente trabajo de investigación sobre “Mejoramiento del método de selección de personal de la empresa Súper Tiendas y Droguerías Olímpica”. Corresponde a una investigación con el fin de analizar los procesos de selección que realiza la empresa y está encaminado en busca de un reclutamiento del talento humano.

Por su naturaleza es una investigación cualitativa en busca de encontrar información del problema, mediante análisis, charlas, interpretaciones con algunos empleados de la empresa

Para la aplicación de la investigación se realizaran unas encuestas a algunos empleados de la empresa, con preguntas que según sus criterios deberán responder, por medio de los resultados obtenidos se llevara a cabo una análisis de la investigación detalladamente.

*Según Gillermo Westreicher “La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesados con métodos estadísticos” (Westreicher, 2020)*

Ahora bien, teniendo en cuenta dichos aspectos se puede llegar a tener mayor claridad frente a la variedad de técnicas que existen para la recolección de información o datos pertinentes, trayendo consigo una indagación más útil y verás para la evaluación que se quiera

determinar o identificar. Cabe señalar que, las técnicas de recolección de datos dependerán de la pregunta de evaluación que guíe la investigación, en este caso la aplicación de manera correcta el método de selección de personal en la empresa súper tiendas y Droguerías Olímpicas.

### **Tipo de estudio.**

Esta investigación es de manera descriptiva, por su fin es de notar como se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal de Super tiendas Olímpicas. Por medio de este tipo de estudio se demostrará con exactitud, en realidad cual es el proceso de reclutamiento y selección del personal y de esta forma poder llegar a tener unas posibles conclusiones que se puedan aportar al mejoramiento del mismo

### **Población.**

Empleados de súper Tiendas Olímpicas en el área de Recursos humanos y de otras áreas de servicio como lo son los cargos de: operadores logísticos, auxiliar ventas caja, auxiliares de panadería, cafetería, droguería, fiscales y control perdida, entre otros, así mismo, se tendrá en cuenta el método de recolección de información como lo serán las encuestas diseñadas previamente, en las cuales se ha tenido en cuenta el tema en investigación, es decir, los procesos llevados a cabo en la contratación de personal y gestión humana, cuyas respuestas estarán limitadas a las preguntas del cuestionario que van relacionada con dicha temática con la finalidad de recolectar información veraz y útil para este proyecto investigativo.

### **Fuentes y Técnica para la recolección de Información**

**Primaria:** La técnica para la recolección de datos a utilizar son dos cuestionarios. El primero que evaluará el proceso de reclutamiento y selección de personal de súper Tiendas Olímpicas, aplicado a empleados en el área de recursos humanos que son los encargados directos del

proceso.

Por otro lado, empleados de distintas áreas de la empresa que proporcionaran el grado de satisfacción después de haber pasado por el proceso de selección.

**Fuentes Secundarias:** Corresponde a la ampliación o análisis de los datos obtenidos de la fuente primaria (cuestionarios), con comentarios u observaciones sobre el tema reclutamiento y selección de personal, de los empleados de varias áreas de trabajo del supermercado.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de la encuesta, fue el método escogido ya que se utiliza de manera muy frecuente, porque permite obtener datos muy concretos de forma rápida y eficaz, en este caso permite saber la opinión de las personas involucradas en el caso de investigación, de reclutamiento y selección de personal de Súper Tiendas Olímpicas, de forma cualitativa.

Elaborando una encuesta de manera directa para así poder elaborar una hipótesis, que permita de forma tentativa identificar el problema para poder ir planteando las posibles soluciones y/o recomendaciones.

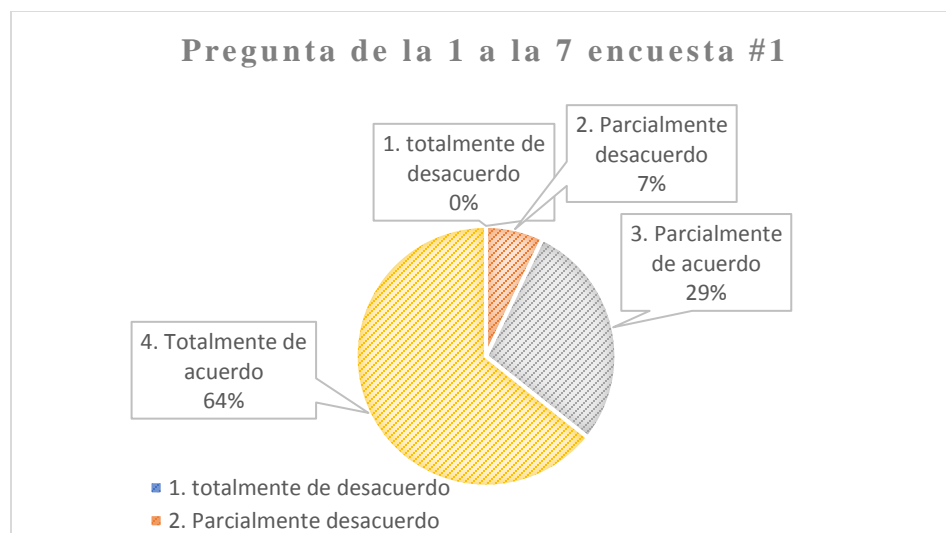
Esta encuesta incluye un cuestionario con preguntas muy concisas con el objetivo que el encuestado pueda responder de manera específica, la situación que vivió durante el proceso.

## Resultados

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas algunos de los operarios de la empresa olímpica a manera general se dieron los siguientes resultados la empresa algunas veces publica sus ofertas laborales, así mismo, se puede notar que muchas veces las vacantes que son ocupadas en la olímpica no son precisamente por méritos sino más bien por conveniencia o política, cabe resaltar que pocas veces algunos participantes vengan por recomendación o por aplicaciones en los distintas páginas web donde son ofertadas las vacantes.

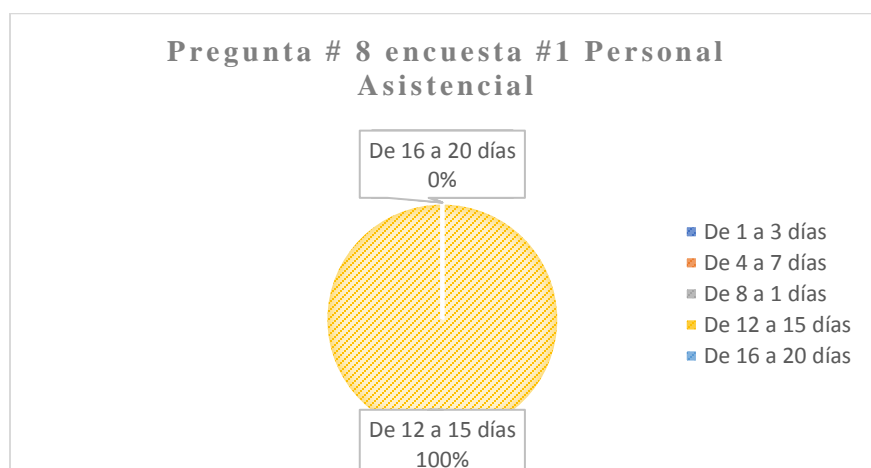
Por otro lado, según la encuesta realizada dicen que su proceso de selección fue largo y de mucho papeleo, a veces se demoraron más de 15 días en ser seleccionados ya sea por sus propios méritos o por ayuda de alguien lo ideal según ellos eran entrar. Así mismo, comentan que las personas que le realizaron el proceso de selección fueron amables, y les explicaron exactamente el puesto al que participaban., igualmente algunos no cumplieron con sus expectativas cuando comenzaron a trabajar, pues los turnos de trabajos en algunas áreas son desgastantes. Cabe resaltar que así como hay desacuerdos muchos se sienten orgullosos de haber entrado a la compañía, ya que es una grande organización y adquieren experiencia laboral.

**Figura 1. Resultados de la encuesta #1 preguntas de 1 a la 7**



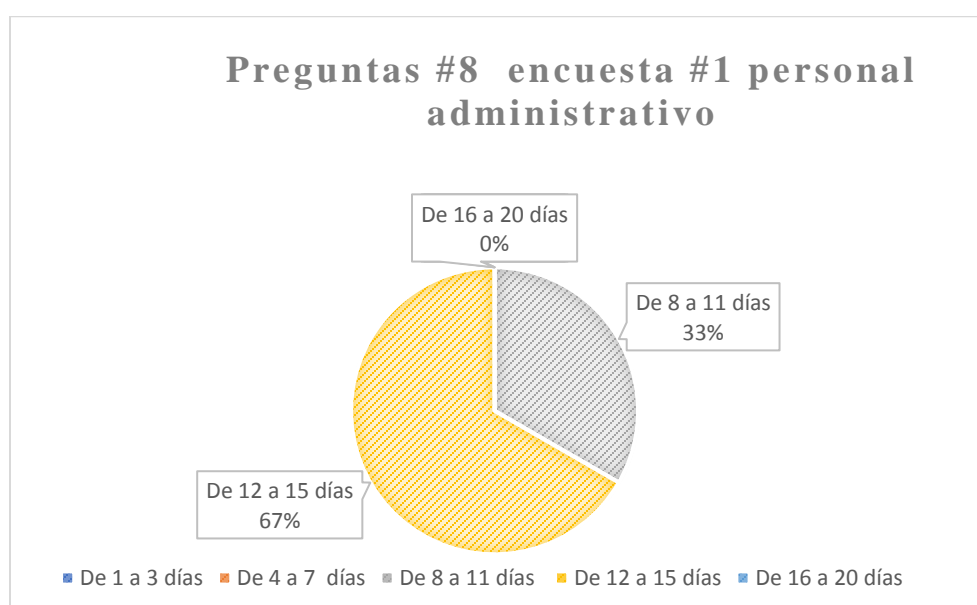
La empresa sigue los procedimientos de reclutamiento como: Proceso de selección, una política formal, verificación de hoja de vida y anexos, entre otros. En estas preguntas la compañía tiene un 64% de acuerdo con que si cumple con estos procedimientos. 29% parcialmente de acuerdo y un 7% parcialmente desacuerdo, lo que significa que la empresa promueve y cumple con diferentes procedimientos durante el reclutamiento

**Figura 2. Resultados de la encuesta #1 personal asistencial pregunta #8**



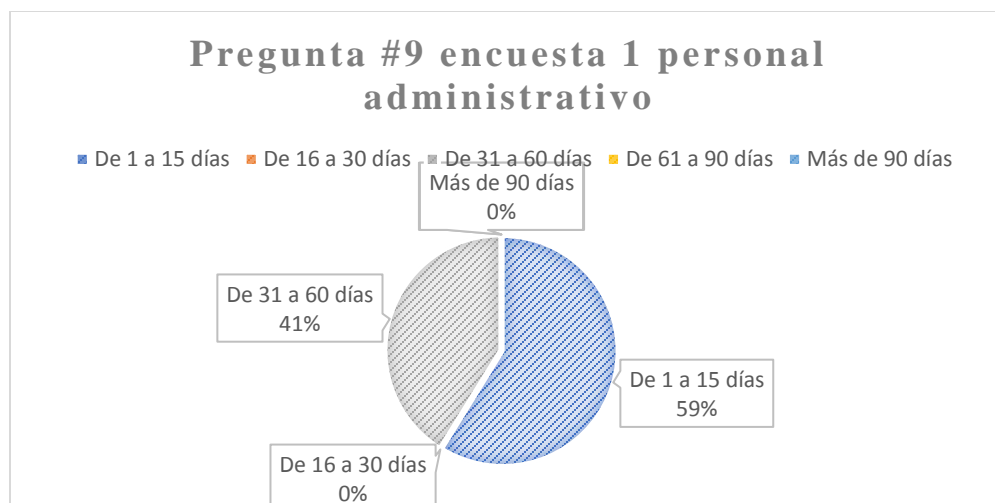
En el análisis de esta gráfica se tiene en cuenta el tiempo que dura la aprobación de solicitud de una vacante por parte de la Gerencia, con la finalidad de dar inicio al proceso de reclutamiento y selección de personal dando como resultado que dicho procedimiento demora alrededor de 12 a 15 días, lo cual significa que es un proceso medianamente largo para aprobar una vacante en el área asistencial.

**Figura 3. Resultados Preguntas #8 encuesta #1 personal administrativo**



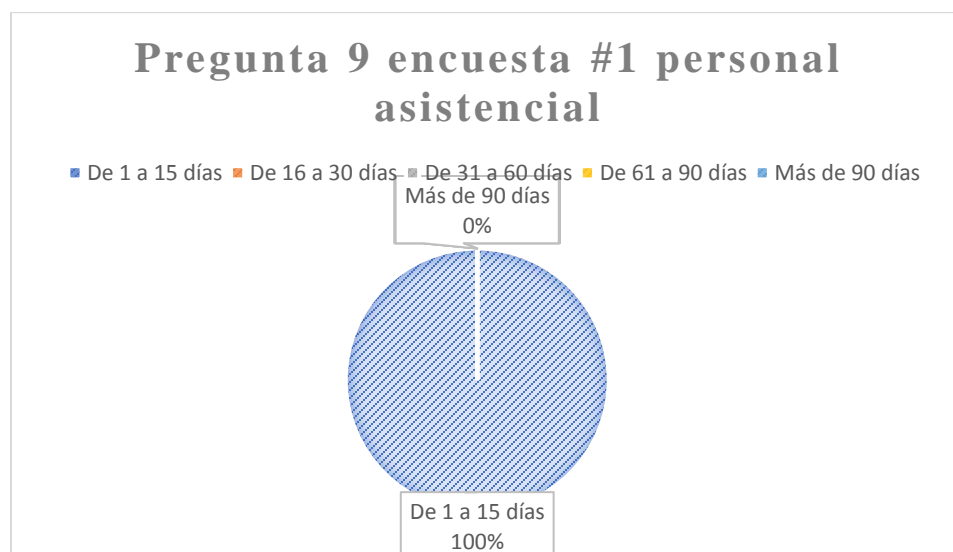
En esta grafica puede notarse que el tiempo que toma el proceso de reclutamiento y aprobación de la vacante al área administrativa toma alrededor de 12 a 15 días con un 67% por parte de Gerencia, de 8 a 11 días un 33%, lo cual significa que es un proceso medianamente largo para la aprobación de dicha vacante.

**Figura 4. Resultados Preguntas #9 encuesta #1 personal administrativo**



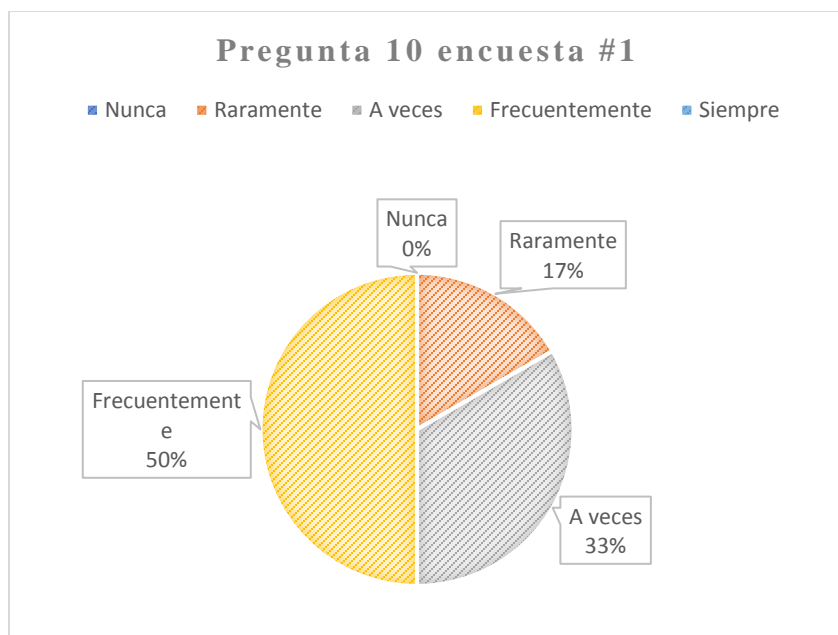
El tiempo tomado para los cargos administrativos toma alrededor de 1 a 15 días en un 59%, de 31 a 60 días en un 41%, lo que significa que no demora mucho tiempo para realizar el proceso de reclutamiento y selección una vez aceptada la solicitud.

**Figura 5. Resultados Preguntas #9 encuesta #1 personal asistencial**

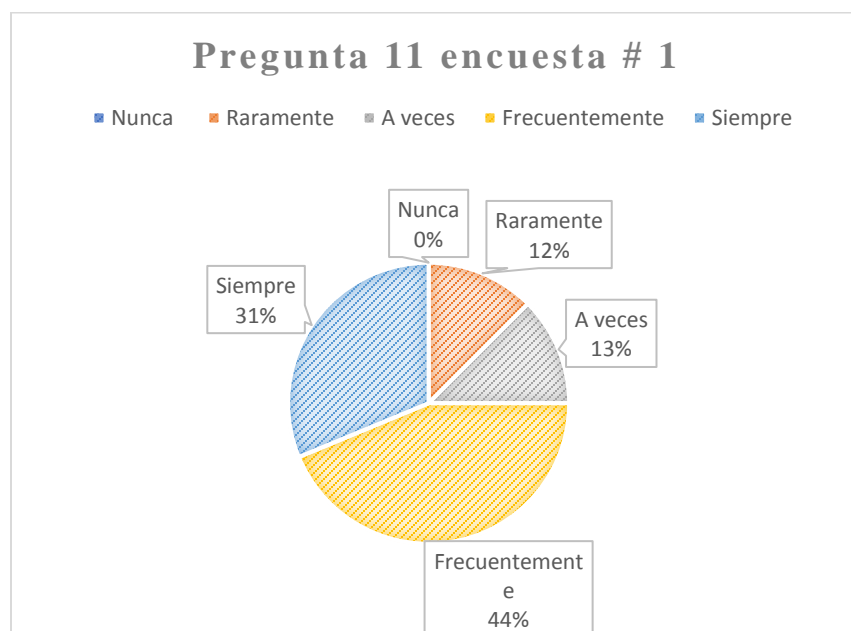


Para los cargos asistenciales de dicha empresa toma alrededor de 1 a 15 días en un 100%, lo que quiere decir que no demora mucho tiempo para realizar el proceso de reclutamiento y selección una vez aceptada la solicitud.



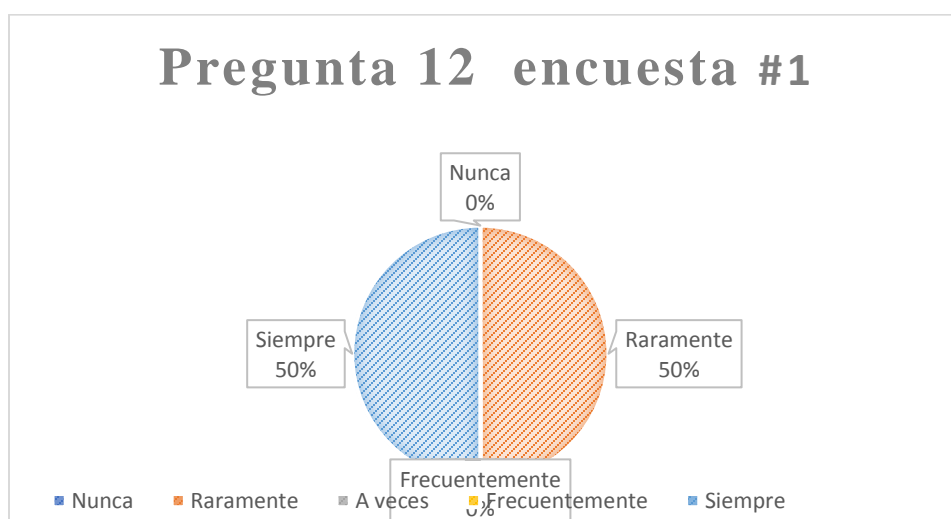
**Figura 6. Resultados Preguntas #10 encuesta #1**

En esta gráfica se puede notar que el reclutamiento en esta fase utilizado por la empresa conlleva un 50% en la referencia frecuentemente, a veces 33% y raramente en un 17%.

**Figura 7. Resultados Preguntas #11 encuesta #1**

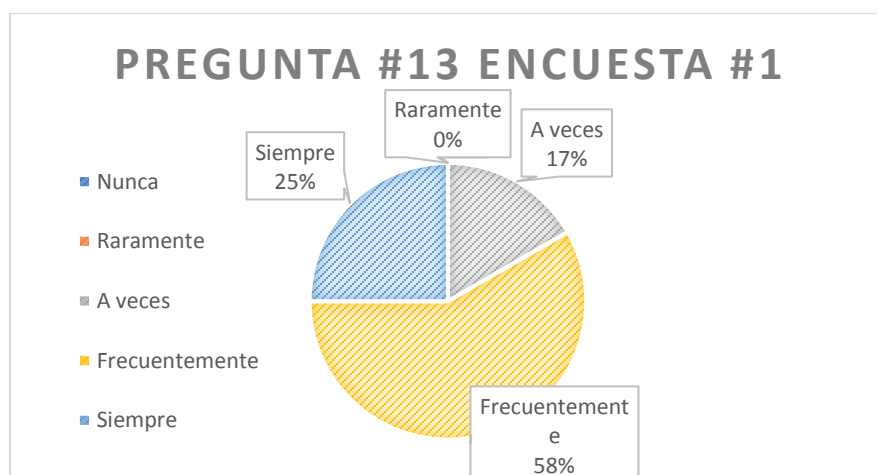
La gráfica anterior, tiene en cuenta algunas pruebas que son aplicadas durante el proceso de selección como lo son las pruebas de conocimiento, psicotécnica, habilidades entre otras, usando como respuesta con un valor determinado 44% en la respuesta frecuentemente, siempre en un 31%, a veces 13% y raramente en un 12%.

**Figura 8. Resultados Preguntas #12 encuesta #1**



Se hace referencia a Quién toma la decisión final para seleccionar el candidato que cubrirá la vacante, siendo un 50% y raramente un 50% tomada por los jefes inmediatos y la gerencia.

**Figura 9. Resultados Preguntas #13 encuesta #1**



Se puede observar que se hace referencia a las habilidades y actitudes que debe poseer un candidato asistencial, como su motivación, iniciativa, trabajo en equipo, entre otros aspectos.

### **Recomendaciones**

Según el análisis realizado durante la fase del proyecto, el cual se logró tener la información a través de una encuesta realizada a algunos empleados de Súper Tiendas y Droguerías Olímpica en varias áreas de trabajo. Con el fin de detallar información sobre el procesos de selección de personal y como fue todo el proceso que cada uno de ellos tuvo que lograr para obtener el puesto de trabajo.

Se logra dar posibles recomendaciones según la información recolectada:

Primeramente se recomendaría tener en cuenta a personas sin experiencias laborales con el fin de que ellas sean un personal nuevo para descubrir sus habilidades de trabajo y como desenvolverse en el área laboral.

Por otra se recomendaría tener en cuenta a aquellas personas con excelentes formaciones académicas y laborales, ya que este tipo de personas puede ofrecer un buen servicio en la empresa y aplicar sus conocimientos en otras áreas de trabajo.

Tener en cuenta a aspirantes que buscan empleos por medio de páginas web, esto le da prestigio y reconocimiento a la empresa que apoya los procesos de selección de personal por medio de las TIC, ya que hoy día muchas empresas se suman a las contrataciones y procesos de selección por medio de páginas de ofertas de empleos o por sus propias páginas web.

Buscar formatos de pruebas psicotécnicas actualizados que vallan con el modelo de educación y forma de trabajo actual, como lo son la revolución del marketing, estilos de compras

de los clientes, análisis del mercado, con el fin de que la empresa logre identificar a los participantes por sus capacidades laborales de enfrentar una situación en su área de trabajo.

Finalmente, sería conveniente que todo el personal en proceso de selección pasara por el área de psicología personalizada y esta analizara su comportamiento personal y como sería en un lugar de trabajo, esta parte sería fundamental puesto que en algunas empresas se ha visto que contratan personas con formas de trabajo lentas, poco social, alejado del área de trabajo, poco esmero y formas de carácter fuertes que pueden dar un mal clima laboral.

## Conclusión

Finalmente, se logra tener la información necesaria de la investigación “Mejoramiento del método de selección de personal de la empresa Súper Tiendas y Droguerías Olímpica”.

Investigación que fue aplicada a algunos empleados de las áreas de trabajo, por medio de unos cuestionarios, que detallaron preguntas relevantes al proceso de selección por cual cada encuestado tuvo que pasar y cuál fue su experiencia con el personal de recursos humanos.

Súper Tiendas Olímpica, es una organización con mucha experiencia en el gremio financiero, el cual, cuenta con una posición competitiva en el mercado con una fuerte atracción en la industria, dado que, se encuentra enfocada en continuar creciendo y posesionándose a nivel nacional; poniendo en práctica estrategias intensivas de venta para lograr capturar la atención de los clientes y ser aún más exitosa y poder permanecer en el lugar que se encuentra hoy día.

Las tiendas olímpica a nivel nacional han sido una cadena en crecimiento que se ha fortalecido con el transcurrir de los años al tiempo que ha sido una empresa que abrió las puertas a muchos empleados, es por ello, que en busca de observar y analizar si dicha empresa cumplía con los requerimientos necesarios para seleccionar el personal idóneo, se hizo esta investigación la cual fue de gran provecho; ya que, mostró las ventajas que tiene la empresa olímpica frente a la selección de personal.

Sin embargo se logró evidenciar algunas falencias con las que cuenta la empresa los procesos de selección para cualquier vacante son muy demorados y algunas veces no dan respuesta a las dudas que tienen algunos postulados frente a las vacantes, así mismo, se pudo evidenciar que en algunos momentos muchas personas no hicieron el mismo papeleo que otros por el solo hecho de estar recomendados. Por ello, se puede concluir que esta empresa a pesar que cuenta con la experiencia en el gremio de la industria debe mejorar internamente en los

puestos que son ofrecidos y en el personal de apoyo encargado de hacer los reclutamientos con la finalidad de seguir manteniendo el estatus y el éxito que tiene hasta hoy día. No obstante con esta investigación se puede definir que es una empresa que brinda muchos empleos al país y desarrollo al municipio o ciudad donde se realice una apertura, es una gran empresa con gran acogida nacional, con excelentes productos y calidad y Se destaca por tener personal idóneo en cada una de sus áreas de trabajo.

## Bibliografías

Bernal, Cesar, (2010). Metodología de la investigación para la administración y economía.

Bogotá, Colombia: Pearson educación de Colombia.

Benilde García Cabrero, E. C. (2011). Entorno virtual para el desarrollo de competencias de evaluación . Obtenido de

<http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/4teacutecnicas-de-recoleccion-acuten-de>

[datos.html#:~:text=Fuentes%20Primarias%3A%20Se%20obtiene%20informaci%C3%B3n,previamente%20recogidos%20por%20otras%20personas.](http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/4teacutecnicas-de-recoleccion-acuten-de)

Blogpost. (02 de 12 de 2012). Obtenido de Unknown :

<http://supertiendasolimpica.blogspot.com/2012/12/historia.html>

Blogpost. (02 de 12 de 2012). Obtenido de Unknown :

<http://supertiendasolimpica.blogspot.com/2012/12/historia.html>

Efiempresa.(2020).Selección del talento Humano paso a paso. Recuperado de

<https://efiempresa.com/blog/efiempresa-seleccion-del-talento-humano/>

El tiempo. (1994). Redacción el tiempo. Obtenido de

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-212717>

Isabel Montoya. (2010). Rh talento Humano. Recuperado de:

<http://rhtalentohumano.blogspot.com/p/seleccion-de->

[personal.html#:~:text=La%20selecci%C3%B3n%20de%20personal%20es,la%20consecuci%C3%B3n%20del%20talento%20humano](http://rhtalentohumano.blogspot.com/p/seleccion-de-)

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

- (pp.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.(pp.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Oscar Pérez(2019). La importancia del proceso de reclutamiento y selección en una empresa. Recuperado de: <https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa#:~:text=Un%20proceso%20de%20reclutamiento%20y,papel%20como%20en%20la%20pr%C3%A1ctica.>
- Portafolio.com. (2013). Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/olimpica-completa-250-tiendas-cumplir-60-anos-77228>
- Questionpro. (2021). Meet & Greet: Una nueva manera de hacer selección de personal. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/seleccion-de-personal/>
- \_Runa.(2019). Conceptos de reclutamiento y selección de personal.Recuperado de: <https://runahr.com/recursos/hr-management/conceptos-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- sites.google.com. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/informacionsobresaoolimpica/vision/home/slogan/mision>



Westreicher, G. (23 de 02 de 2020). Obtenido de economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html> wikipedia. (2019). Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Grupo\\_Empresarial\\_O1%C3%ADmpica](https://es.wikipedia.org/wiki/Grupo_Empresarial_O1%C3%ADmpica)

## Anexos

### Proceso de reclutamiento

Saludos, mi nombre es: \_\_\_\_\_ soy estudiante de Administración de empresas de la UNAD y estoy trabajando en mi proyecto de grado sobre los procesos de selección. Para eso, apreciaría que me ayudara con esta corta encuesta. .

1=totalmente desacuerdo 2=parcialmente desacuerdo 3=parcialmente de acuerdo 4=totalmente de acuerdo

		1	2	3	4
1	La empresa hace un proceso de selección a la hora de contratar a un nuevo candidato				
2	La empresa tiene con una política formal para llenar las vacantes				
3	La empresa realiza un proceso estricto al verificar las referencias en las hojas de vida.				
4	La empresa solicita documentos como la hoja de vida, diplomas, antecedentes, entre otros certificados.				
5	La empresa considera que el proceso de selección del personal es necesario e importante.				
6	La empresa tiene una base datos con la información y las hojas de vidas de los alicantes.				
7	La empresa tiene como primera instancia el estudio de la hoja de vida, eliminando candidatos que no cumplen con el perfil.				

8	<b>¿Cuánto tiempo demora la gerencia en aprobar el requerimiento de una vacante?</b>					
	tipo de empleados	De 1 a 3 días	de 4 a 7 días.	de 8 a 11 días.	12 a 15 días	16 a 20 días.
	Personal administrativo					
	Personal asistencial					
9	<b>Una vez aceptada la solicitud, ¿cuánto tiempo toma el proceso de reclutamiento y selección?</b>					
	tipo de empleados	. 1 a 15 días	16 a 30 días	31 a 60 días.	. 61 a 90 días.	Más de 90 días.
	Personal administrativo					
	Personal asistencial					
10	<b>¿Cuál es el medio de reclutamiento más utilizado por la empresa?</b>					
	Medio de reclutamiento	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre
	Interno					
	Externo					
	Mixto					
11	<b>Durante el procesos ¿con qué frecuencia aplica las siguientes pruebas?</b>					
	Medio de reclutamiento	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre
	Pruebas de conocimiento					

	Pruebas Psicotécnicas				
	Pruebas Psicométricas				
	Pruebas Psicológicas				
	Pruebas grafológicas				
	Pruebas Personalidad				
	Pruebas de simulación.				
<b>12</b>	<b>¿Quién toma la decisión final para seleccionar el candidato que cubrirá la vacante?</b>				
	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre
	Gerencia				
	Jefe inmediato				
	Recursos Humanos				
<b>13</b>	<b>¿Qué clase de aptitudes y actitudes la empresa busca en un participante?</b>				
	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre
	Motivación				
	Confianza				
	Flexible				
	Flexibilidad				
	Habilidades interpersonales.				
	Originalidad				
	Espíritu emprendedor				
	Iniciativa personal				
	Liderazgo				
<b>14</b>	<b>¿Qué clase de habilidades prácticas la empresa busca en un participante?</b>				
	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre
	Comunicación				
	Solución de problemas				
	Razonamiento personal				
	Habilidades con tecnología				
	Aprendizaje permanente.				
	Orientado al cliente				
	Trabajo en equipo.				
	Orientación a resultados.				

### **Satisfacción con el proceso de reclutamiento**

Saludos, mi nombre es: \_\_\_\_\_ soy estudiante de 10° Administración de empresas de la UNAD y estoy trabajando en mi proyecto de grado sobre los procesos de selección. Para eso, agradecería que me ayudara con esta corta encuesta.

Cuando pasaste por el proceso de selección e ingreso a la empresa:

- 1. Teniendo en cuenta que la persona en la recepción es el primer contacto con la empresa ¿Esta persona fue amable?**

Mucho

Un poco

Amable

No mucho

En lo absoluto

- 2. ¿Cómo te enteraste sobre la vacante para este cargo al cual usted aplico?**

Redes sociales

Bolsas de empleo

Medios de comunicación (TV, radio, periódico)

Voz a voz

- 3. ¿Las personas de recursos humanos encargadas de los procesos de reclutamiento y selección de personal tuvieron una actitud profesional?**

Muy profesional

Profesional

Algo profesional

Para nada profesional

- 4. ¿El responsable del reclutamiento tuvo información sobre el cargo y sus especificaciones al cual usted estaba aplicando?**

Mucho

Bien

Algo

En lo absoluto

- 5. ¿El responsable del reclutamiento pudo detallar con claridad las especificaciones del cargo?**

Sí

Más o menos

No

**6. ¿El responsable del reclutamiento pudo detallar con claridad el proceso de selección?**

Sí

Más o menos

No

**7. ¿Piensas que el tiempo de la entrevista fue el adecuado?**

Demasiado

Mucho

Bien

Algo poco

Casi nada

**8. Que tan rápido se dio la comunicación durante el proceso:**

Muy rápido

Rápido

Lento

Muy lento

**9. ¿Qué cambios le harías al proceso de reclutamiento?**

---

**10. Del 1 al 5, ¿Cómo calificas el proceso de reclutamiento?**

Respuesta: ( )