

**Propuesta de mejora en la selección de personal para la empresa CRYSSALTEK ZC SAS a
partir del segundo período 2021**

Victoria Bolaños Ortega

Johanna Andrea Pardo Sanabria

Angela Viviana Rodríguez

Nohora Patricia Rojas Lizarazo

Alexander Tibata

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Tutor

Munir Cure

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios

Programa de Administración de Empresas

2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida, por habernos permitido haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional y tan especial en nuestras vidas.

A nuestros padres quienes nos han formado siempre inculcándonos buenos valores para ser personas de bien y salir adelante en los momentos más difíciles.

A nuestra familia en general, porque siempre nos han brindado su apoyo y a aquellas personas cercanas que de una u otra forma estuvieron apoyándonos y aportando un granito de arena para que este sueño se hiciera realidad.

Agradecimientos

Expresamos nuestros agradecimientos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD la cual, a través de su metodología de enseñanza a distancia, nos ha permitido adquirir conocimientos significativos durante todo el proceso académico, además de contar con un grupo idóneo y experto en asesorías, quienes de forma presencial ofrecieron su constante apoyo y compromiso con los estudiantes para tener un mayor entendimiento y desarrollo en las actividades asignadas.

Resumen

La investigación realizada a la empresa CRYALTEK ZC SAS busca identificar las fallas que se cometen en la selección de personal puesto que se presentan porcentajes altos de deserción especialmente con los operarios quienes son los que ejecutan el trabajo a entregar.

Se utilizó el método cuantitativo a través de encuestas como medio para identificar las causas de dicha deserción y revisar posibles alternativas para mejorar la situación de la empresa. Se encuestaron a empleados que trabajaron en CRYALTEK ZC SAS y no terminaron el contrato para la obra que fueron concertados, con el fin de conocer las razones que los llevaron a tomar la decisión de abandonar la tarea. Se analizaron escritos de diferentes autores que resaltan la importancia de la revisión de aspectos claves como son criterios de selección, identificación de necesidades o cargos requeridos, etapas de dicha selección, aspectos contractuales en cuanto a seguridad social y cumplimiento de leyes laborales, normatividad o reglamentos de cada empresa. Igualmente se revisaron aspectos relacionados como inducción de personal, capacitación, clima laboral y sus repercusiones, clases de compensación financiera y no financiera, higiene y seguridad industrial y en general aquellos beneficios que cada empresa de acuerdo con sus capacidades puede otorgar y que logran motivar a los empleados.

La presente investigación corrobora la importancia de políticas claras en los aspectos mencionados y donde los resultados sean en beneficio de la empresa y de los trabajadores para lograr mejorar su motivación y disminuir la deserción laboral.

Palabras claves: Selección de personal, Inducción, Capacitación, Clima laboral, Incentivos.

Abstract

The investigation carried out to the company CRYSSALTEK ZC SAS seeks to identify the failures that are committed in the selection of personnel since there are high percentages of desertion, especially with the operators who are the ones who execute the work to be delivered. The quantitative method was used through surveys as a means to identify the causes of said desertion and review possible alternatives to improve the company's situation. Employees who worked at CRYSSALTEK ZC SAS and did not finish the contract for the work that were concluded were surveyed in order to know the reasons that led them to make the decision to abandon the task. Writings from different authors were analyzed that highlight the importance of reviewing key aspects such as selection criteria, identification of needs or required positions, stages of said selection, contractual aspects in terms of social security and compliance with labor laws, regulations or regulations. of each company. Likewise, related aspects were reviewed such as induction of personnel, training, work environment and its repercussions, kinds of financial and non-financial compensation, hygiene and industrial safety and in general those benefits that each company according to its capabilities can grant and that manage to motivate the employees. This research corroborates the importance of clear policies in the aforementioned aspects and where the results are for the benefit of the company and the workers in order to improve their motivation and reduce job desertion.

Keyword: Personnel selection, Induction, Training, Work environment, Incentives.

Tabla de contenido

Lista de Anexos.....	8
Lista de Gráficos.....	9
Introducción.....	10
Planteamiento del Problema.....	11
Justificación.....	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Antecedentes del Problema.....	16
Marco Teórico.....	18
Marco Legal.....	23
Reglamento Interno de Trabajo.....	23
Capítulo 2: Condiciones de admisión.....	23
Capítulo 3.....	24
Norma ISO 9001:2000.....	24
Norma ISO 45001.....	24
Sentencia 1-1266 de 2008 de la Corte Constitucional.....	25
Código Sustantivo del Trabajo.....	25
Metodología de la Investigación.....	26
Descripción del método que va a seguir.....	26
Descripción de la población considerada para la investigación.....	26
Técnicas de recolección y organización de la información.....	26
Tipo de elementos que se usarán en la investigación.....	26

Descripción del tratamiento de la información	27
Resultados	28
Recomendaciones	43
Conclusiones	45
Referencias Bibliográficas	47
Anexos	48

Lista de Anexos

Anexo A Encuesta 48

Lista de Gráficos

Gráfica 1 Tiempo en la empresa	28
Gráfica 2 Contrato suscrito	29
Gráfica 3 Conocimiento oferta laboral	30
Gráfica 4 Examen de conocimientos	31
Gráfica 5 Experiencia	32
Gráfica 6 Recomendaciones laborales	33
Gráfica 7 Aspectos salariales mencionados.....	34
Gráfica 8 Normas y Reglamentos	35
Gráfica 9 Inducción	36
Gráfica 10 Capacitación.....	37
Gráfica 11 Participación en Capacitaciones	38
Gráfica 12 Temáticas para Capacitaciones	39
Gráfica 13 Cumplimiento del Contrato	40
Gráfica 14 Justificación al no cumplimiento del contrato	41
Gráfica 15 Solicitudes de los empleados a CRYSSALTEK ZC SAS	42

Introducción

Con este trabajo se pretende identificar los problemas relacionados con la selección del personal; encontrando las falencias, procesos o actividades que se deban revisar o modificar con el fin de evitar la deserción de los empleados que se han contratado en la empresa CRYALTEK ZC SAS durante el año 2021, identificando así las razones por las cuales se presenta esta situación, para poder llevar a cabo un plan de mejoramiento que sirva de apoyo en el proceso de selección de personal, con el propósito de que ésta tenga el personal adecuado, para lograr los objetivos o metas de la empresa y así ser cada día más competitivos en el mercado y cumplir a satisfacción con los trabajos encomendados.

También se pretende contactar a las personas que se han retirado y conocer las razones que los llevaron a esto, las cuales serán el punto de partida para realizar los cambios necesarios.

Planteamiento del Problema

La selección del personal en una empresa, compañía e institución es muy importante ya que permite elegir al empleado ideal para llevar a cabo las funciones que permitan que la empresa crezca y pueda conseguir sus objetivos o metas. Teniendo en cuenta lo que sucedió con la problemática de salud a nivel mundial que hay, causada por la Covid-19, muchas personas quedaron sin empleo. A medida que ha venido pasando el tiempo se ha reactivado la economía en un gran porcentaje, generando empleos, pero no siendo lo mismo que antes de la pandemia.

La selección de personal no es la misma para todas las empresas, no buscan lo mismo y no tienen la misma cultura organizacional. En el momento que se va a realizar la contratación de personas es necesario que no se cometan errores, puesto que al elegir mal una persona puede llegar a tener un costo muy alto para las empresas.

“El reclutamiento es una de las actividades claves de la empresa. Hoy en día es uno de los grandes temas que las empresas tienen que poner foco”, dice Andrés Hatum, PhD y profesor de Comportamiento Humano en la Organización del IAE Business School. “La selección es la práctica más importante, ya que, una vez ingresada la persona, si nos equivocamos, no hay performance management, análisis de potencial o desarrollo que sirva”, destaca el experto. (Hatun, A., 2021)

En CRYALTEK ZC SAS, empresa dedicada a la ejecución de obras, proyectos de mantenimiento, suministro e instalación de acabados en aluminio, vidrio y carpintería; está comprobado que hay mucha deserción de empleados, ya que las personas no continúan y es necesario contratar nuevo personal, lo cual requiere un proceso de desafiliación y afiliación convirtiéndose en un desgaste para la parte administrativa, por lo que se puede evidenciar que no se está escogiendo o llevando un buen proceso de selección de personal y también no se está

indagando el por qué las personas no vuelven siendo esto un factor negativo para la empresa, puesto que con esta situación se estaría generando una mala imagen para la compañía y atrasos en la entrega de trabajos.

Justificación

Este trabajo investigativo es realizado con el fin de identificar las causas de la deserción laboral en la empresa CRYSSALTEK ZC SAS. Basados en los resultados, se elaborará una propuesta de mejora en la selección de personal a partir del segundo periodo 2021, como un medio de contribución para evitar dicha deserción que se presenta concretamente con los operarios.

Con la revisión de la situación se espera identificar los motivos que la causan para así encontrar las soluciones pertinentes, ya que esto pone a la empresa en situación vulnerable por los sobrecostos que ocasiona el abandono del trabajo. Se analizarán las razones por la cuales renuncian a su puesto sin haber terminado su contrato laboral, conllevando a incumplimientos con los clientes y perjudicando en gran medida los resultados de la empresa.

De otro lado, se conoce que hay mala comunicación entre el personal (supervisor – operarios), lo que va en detrimento del ambiente laboral y del logro de los objetivos, de allí la importancia de conocer los motivos de discordia.

El resultado de esta investigación le permitirá a la gerente conocer la situación de CRYSSALTEK ZC SAS y llevar a cabo un plan de mejoramiento, indicadores de deserción, la inclusión de un mapa de procesos para la selección de personal acorde a la realidad de la empresa. Finalmente se pretende mejorar la productividad, se busca que los nuevos y antiguos trabajadores tengan conocimiento claro de su cargo y las funciones que deben desempeñar, así como el proceso adecuado y correcto para el desarrollo de las mismas, evitando que se tengan que hacer reprocesos, demoras y se cometan fallas en la operación.

La metodología utilizada para la realización de este documento se basó en la información proveniente de una empleada que labora en la parte administrativa y quien informa que la deserción de empleados es muy alta.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar la propuesta de mejora en la selección de personal para la empresa CRYSSALTEK ZC SAS a partir del segundo período 2021.

Objetivos Específicos

Analizar el método de selección de personal utilizado en CRYSSALTEK ZC SAS y determinar las falencias del proceso.

Identificar las estrategias que utiliza la empresa para la selección de personal.

Presentar recomendaciones a la empresa sobre el proceso de selección de personal.

Antecedentes del Problema

El presente proyecto de investigación está enfocado en una realidad de las empresas. La rotación de personal en las organizaciones siempre estará presente, sin embargo, que se genere en alta escala produce incremento en los gastos, retrasos en los procesos y procedimientos internos y una percepción poco favorable frente a los trabajadores, proveedores y clientes corporativos.

La empresa CRYALTEK ZC SAS, se dedica a la ejecución de obras civiles y mantenimientos generales y ha tenido que recurrir a la contratación constante de personal, con el fin de lograr la satisfacción de los clientes en los contratos adquiridos. Lo que no se ha podido demostrar a la gerente dentro de este procedimiento, es que la empresa se está viendo afectada significativamente, ya que, en búsqueda de la calidad y el cumplimiento en la realización de los trabajos a entregar, existen falencias en los procesos administrativos, llevando a la empresa a que incurra en gastos innecesarios como son exámenes de ingreso, realización de nuevos contratos, afiliaciones, dotaciones, entre otros.

Surgen preguntas como: ¿por qué no se ha podido mantener el mismo personal para las diferentes obras?, ¿por qué ha sido necesario durante los diferentes contratos adquiridos, recurrir a la búsqueda y contratación inmediata de nuevo personal para no incurrir en demoras en tiempos de entrega?

De acuerdo a lo mencionado, es evidente que existe una problemática con el proceso que se lleva a cabo en la selección de personal, que está afectando la empresa y que ha logrado que aumente la deserción, a pesar de que se cuenta con las garantías necesarias como lo son: salario fijo, prestaciones sociales y bonificación.

Realizando un análisis de la situación de la empresa se puede identificar que los trabajos que se ejecutan para el cumplimiento de las obras, requieren de un alto grado de compromiso y trabajo en equipo. Han surgido situaciones que comprometen el buen desempeño de los colaboradores, ya que no se evidencia un trato adecuado por parte de su superior, creando un ambiente de conflicto entre los mismos y posterior estrés laboral. De igual manera se ha logrado demostrar que el grupo de trabajo considera, que las labores desempeñadas deberían contar con una remuneración mayor a la pactada por el nivel de riesgo al que están expuestos por realizar trabajo en alturas.

Es importante que la empresa destaque como puntos críticos, los problemas que han surgido con el personal obrero y las inquietudes de los mismos, con el fin de plantear estrategias que permitan que exista un buen clima laboral y que la satisfacción que se busca no solo sea con los clientes externos sino también con los internos.

Con base en lo anterior, nuestro objetivo es elaborar propuesta de mejora en la selección de personal para la empresa CRYALTEK ZC SAS.

Marco Teórico

Hoy en día el mundo se vuelve más competitivo y desafiante y las empresas u organizaciones buscan ser más productivas, por lo que necesitan de una serie de elementos como la eficiencia, la calidad, la tecnología y principalmente del personal adecuado para lograrlo; por lo que la planeación de recursos humanos es muy importante dentro de la organización.

Según García (2001) define la selección de personal como un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización.

La rotación de personal dentro de las empresas trae consigo diversas consecuencias negativas como nuevos costos en reclutamiento, capacitación, afectaciones en el desempeño laboral o sus actividades a desarrollar, retrasos en entregas y desgaste de los recursos.

Existen causas influyentes para que exista deserción laboral y (Muñoz, 2019) nos lo manifiesta como “la deserción laboral ha presentado un gran aumento en la población global debido a problemas derivados de la ansiedad, la depresión y el estrés como causas principales”.

Es importante resaltar que los problemas mencionados anteriormente pueden ser derivados de factores como: acoso, inseguridad laboral, actividades que exigen demasiado esfuerzo, remuneración económica inadecuada, preferencias laborales y/o mal clima laboral. Estas causas conllevan a la existencia de un alto índice de deserción laboral dentro de las organizaciones, problemática que afecta significativamente a las empresas, las cuales recurren a soluciones rápidas que en su momento pueden ser poco efectivas.

De acuerdo con lo exteriorizado por (Cortés, 2019) el fenómeno del ausentismo genera múltiples costos, los cuales están clasificados como directos e indirectos, es decir los directos

son: salarios, prestaciones del personal ausente y los costos indirectos serán los que se requieren para cubrir al empleado ausente.

El valor que se debe dar a los empleados dentro de una organización es un factor de análisis dentro de la dirección y suelen existir situaciones en las cuales no se brinda el acompañamiento necesario al capital humano en el desarrollo de sus labores; no hay motivación, capacitación, y estas situaciones logran generar en los colaboradores pensamientos negativos hacia su entorno logrando así un mal desarrollo.

El talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldando su talento humano, independientemente del lugar que ocupe dentro de la jerarquía laboral. De esta forma, el objetivo principal de una organización empresarial debe ser potenciar el desempeño del trabajador, tratando de que su acción tenga efectos en toda la cadena productiva. (Mejia, et al., 2013).

La definición de deserción laboral de acuerdo con lo manifestado por Gutierrez (2015) hace referencia al hecho de que los empleados abandonen voluntariamente la empresa para la cual laboran. Esta deserción provoca que una empresa experimente una disminución en su fuerza laboral y, por ende, que el logro de sus objetivos organizacionales pueda verse afectado.

Sin duda alguna, este problema afecta significativamente a un sin número de empresas y es aquí, donde recae la responsabilidad sobre el manejo que se está dando internamente a los procesos.

Según lo menciona (Farias M., 2014) “Cada vez que un nuevo colaborador decide voluntariamente dejar de pertenecer a una compañía, se genera un problema debido a la inversión en costo y tiempo que realizan las organizaciones para mantener su dotación cubierta”.

Existen varias afectaciones dentro de una organización tras el abandono de un puesto de trabajo, por los requerimientos en los que se deben incurrir para cubrir de forma temporal o definitiva la ausencia de una persona; sin embargo, es importante que toda empresa adopte en sus procedimientos la investigación y el análisis de las causas a través de los colaboradores.

La deserción laboral afecta la imagen de la empresa, tanto en clientes puesto que pueden pensar que falta seriedad, como en trabajadores que vean una posibilidad de laborar allí y se cuestionen sobre las razones por las cuales los empleados no se “amañan” en ella. Es conocido el desgaste administrativo, pérdida de tiempo y dinero en procesos de selección y de contratación que no perduran.

Para ser puntual y lograr profundizar en la situación mencionada, se delimitará la investigación sobre las causas de deserción laboral a la empresa CRYALTEK ZC. SAS quien tiene ubicadas sus instalaciones en la ciudad de Bogotá.

Esta investigación inicia por consultar fuentes externas las cuales a través de diversos proyectos realizados a diferentes empresas se logra evidenciar los altos niveles de deserción que pueden existir dentro de una organización. Y es a través de estos diferentes estudios donde se logra demostrar la importancia de mantener bien al capital humano, y la palabra “bien” hace referencia a las razones que motiven a una persona a realizar su trabajo con mayor compromiso y dedicación.

Como lo manifiesta Guerrero & Sánchez (2011):

Hay que motivar a los empleados, "para que quieran" y "para que puedan" desempeñar satisfactoriamente su trabajo, la "Motivación Laboral" es parte importante en el logro de la eficiencia empresarial, debido a que se ha descubierto que la calidad de los servicios

depende en gran parte de la persona que los brinda; de esta manera la motivación se convierte en un factor competitivo para las organizaciones de servicios.

Ahora, ¿Qué tan preocupadas se encuentran las empresas por su personal y en la correcta satisfacción de sus requerimientos y necesidades? El departamento de recursos humanos desempeña un papel muy importante en este análisis. Su enfoque debe estar centrado en los procesos, en la forma como se realizan y las diversas particularidades que existen detrás de los mismos, es decir, salarios, motivaciones, perspectiva laboral, exigencia, entre otros. La unión de todos estos factores dará el resultado que se espera a dicho análisis.

“Es fundamental que la empresa identifique y conozca las expectativas de cada uno de sus trabajadores, con lo cual se podrá establecer estrategias que permitan poder alinear éstas a los objetivos organizacionales y a la creación o incremento de su valor económico, y así tender a reducir la falta de insatisfacción y apuntar a la motivación y satisfacción del personal”. (Medina, Gallegos, & Lara, 2008)

Por lo tanto, es importante que la empresa conozca las expectativas de sus empleados o trabajadores y que busquen tácticas con el fin de que el personal se sienta motivado para el desarrollo de sus funciones y de esta forma evitar la deserción laboral.

Otro elemento que se considera clave para que el empleado que ingresa a la empresa se sienta como miembro de ella, desempeñando un rol importante dentro de la misma, comprometido con sus tareas, orgulloso de pertenecer a un grupo y que busque favorecer a todos, es la inducción. Este es el momento en el que se da la bienvenida, se presenta la empresa mostrando los beneficios y garantías, los reglamentos, normas, características y demás atributos. Para (Rodríguez, 2007) la importancia de este proceso, refiriéndose a la inducción, “radica en

que las experiencias iniciales de un trabajador en la organización, influyen en su rendimiento y adaptación”. (Pág.70).

Bohlander et al, (2001) afirma que “los beneficios de la inducción son, menor rotación, aumento de productividad, mejora en la moral de los empleados, costos más bajos de reclutamiento y capacitación, facilidad de aprendizaje y menor ansiedad en los nuevos empleados”. (Pag.70)

Con respecto a la capacitación se busca que los empleados estén actualizados en sus conocimientos, pero además ser un motivador para su desempeño personal y profesional si es el caso.

Se opta por el talento humano por ser un elemento que establece una diferencia positiva entre los individuos y las organizaciones a las que pertenecen, dichas aptitudes les facilitan adaptarse al medio y evolucionar, por ser el talento una fuente de innovación que fortalece la productividad y competitividad. (Mejia G., Jaramillo M., 2006, pag.115)

Reforzando lo anterior encontramos que “De tal forma para las organizaciones, el conocer las principales causas de deserción e implementar estrategias de gestión adecuadas al respecto, se vuelve prioritario si se desean aumentar los porcentajes de retención laboral” (Gutierrez I. , 2013)

Se buscará determinar si CRYSSALTEK ZC SAS en el momento de la selección de personal no es clara con los candidatos en cuanto a las condiciones laborales, además de identificar si existe un proceso de inducción que permita al nuevo integrante conocer la empresa, las condiciones y normas, así como sus jefes y compañeros. Igualmente establecer si se cuenta con procesos de capacitación que permitan mejorar la comunicación asertiva y el trabajo en equipo buscando resultados positivos para la empresa y por ende para el trabajador.

Marco Legal

Reglamento Interno de Trabajo

Por lo cual se expide reglamento para la empresa CRYALTEK ZC SAS.

Capítulo 2: Condiciones de admisión.

Artículo 2. El trámite se realiza a través del departamento administrativo encargado del proceso de contratación y selección en la cual tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- Cédula de ciudadanía.
- Hoja de vida actualizada.
- Pruebas técnicas de conocimientos básicos.
- Curso de trabajo de alturas y reentrenamiento.
- Examen médico.
- Certificación de fondo de cesantías AFP y EPS.
- Periodo de prueba.

Artículo 3. Se realizará por la modalidad de contrato obra y labor que confiere un periodo de prueba que permite analizar el desempeño de las labores encomendadas.

Artículo 4. El periodo de prueba será de 2 meses, que quedará establecido dentro del contrato bajo las normas generales del contrato de trabajo.

Artículo 5. En el periodo de prueba el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento sin previo aviso.

Artículo 6. En el periodo de prueba se cancelará los valores correspondientes a los pagos de seguridad del empleado.

Capítulo 3

Se establece un contrato laboral de la siguiente manera:

Personal administrativo: lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm.

Personal Operativo: lunes a viernes de 6:30 am a 4:00 pm., sábados de 7:30 am a 12:00 pm.

Norma ISO 9001:2000

En el punto de la gestión de recursos humanos, incluye en sus generalidades que “el personal que realice trabajo que aporte a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas”. Por lo tanto, la empresa para desarrollar un sistema para el proceso de selección de personal, debe determinar las competencias para el personal, proporcionar la información, evaluar la eficacia del personal a seleccionar, asegurar la conciencia, mantener registros de su formación, educación, habilidades, aptitudes y experiencias.

Norma ISO 45001

Es la norma para los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales. La empresa es la responsable de tener un sistema de seguridad y salud en el trabajo para las personas anteriormente mencionadas que se pueden ver afectadas por las actividades que realiza. Es importante que elimine los peligros y minimice los riesgos de la seguridad y salud en el trabajo permitiendo así mejorar el desempeño.

Para CRYSSALTEK ZC SAS, esta norma demuestra a los empleados que se cumple con los requisitos necesarios para cuidar su seguridad generando así mayor confianza que los llevará a permanecer más tiempo.

Sentencia 1-1266 de 2008 de la Corte Constitucional

Señala frente a los criterios de selección que el proceso de selección de personal es una facultad que tienen tanto las entidades públicas como las privadas para establecer los requisitos de ingreso, siempre que sean razonables y no discriminatorios.

Código Sustantivo del Trabajo

El artículo 104 y siguientes establecen que el reglamento interno de trabajo es una base sobre la cual se estipulan una serie de normas y reglas para conservar una sana convivencia laboral y que garantice un clima laboral agradable y adecuado, para el desarrollo de las labores diarias de los colaboradores.

Metodología de la Investigación

Descripción del método que va a seguir

Cuantitativo: Es un método utilizado para analizar el objeto de estudio desde un punto de vista numérico o estadístico. Este método puede trabajar con encuestas, cuestionarios, entrevistas, etc.

Descripción de la población considerada para la investigación

El personal que labora en la empresa CRYSSALTEK ZC SAS y los que en algún momento laboraron en la empresa. Se realizará por medio de la aplicación de encuestas a una muestra de 9 personas.

Técnicas de recolección y organización de la información

Encuesta: Basados en el tema seleccionado el cual requiere de un análisis puntual para identificar las causas de la investigación, elaborando un estudio a través de preguntas precisas sobre la percepción que se tiene de la empresa para la cual laboran, posteriormente se obtendrán las conclusiones que identifiquen el tema principal de la investigación.

Se realizará un formulario con las preguntas que se enviarán a través de WhatsApp a los empleados y personal retirado, esto con el fin de obtener respuestas y realizar el análisis para el objeto de estudio.

Tipo de elementos que se usarán en la investigación

Elaboración preguntas.

WhatsApp como medio para envío de las encuestas.

Encuesta survio.com que arrojará las gráficas que mostrarán las respuestas para ser presentadas en el informe final a la gerente de CRYSSALTEK ZC SAS.

Descripción del tratamiento de la información

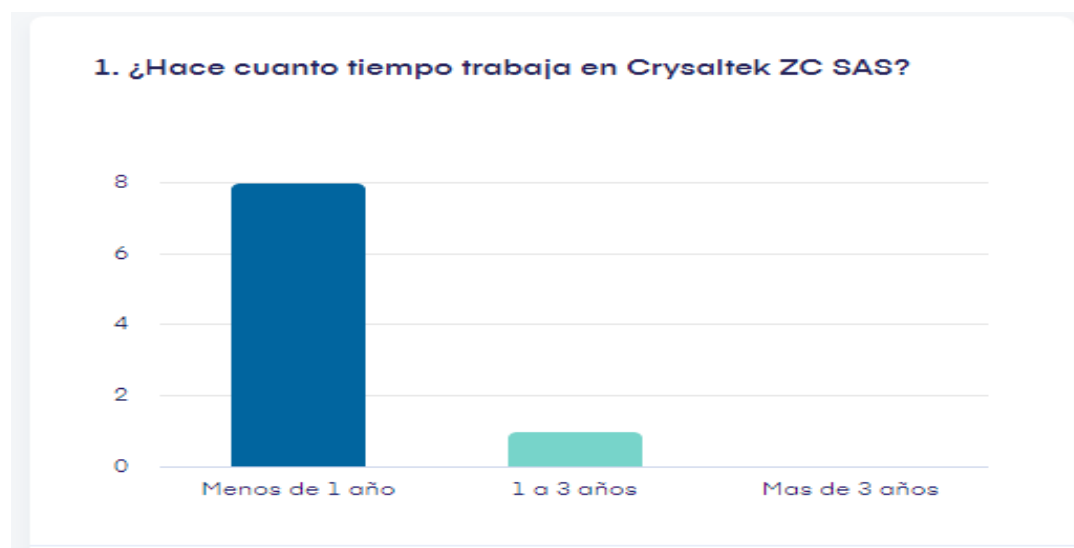
Esta encuesta tiene como objetivo identificar los motivos que generan la deserción laboral en la empresa CRYSSALTEK ZC SAS; por lo tanto, no existen respuestas correctas e incorrectas. Se aclara que esta encuesta es anónima y sus resultados son generales, es decir, no se refieren a una persona en particular.

Resultados

La encuesta fue realizada a personas que tienen y han tenido un vínculo laboral con CRYSSALTEK ZC SAS. Se contactaron a algunos de ellos, para que realizaran la encuesta y poder determinar el por qué se presenta la constante deserción laboral la cual afecta negativamente, tanto la imagen empresarial como los costos administrativos. La encuesta se realizó utilizando el programa de survio.com y se inició la participación en la misma a partir del 16 de noviembre 2021 donde participaron nueve personas.

Gráfica 1

Tiempo en la empresa



Fuente: www.survio.com

De acuerdo con lo evidenciado en la gráfica 1, se tiene como resultado que, de los 9 empleados encuestados solo 8 tienen antigüedad de 1 año en la empresa y un empleado ha durado de 1 a 3 años. Basados en las respuestas, se puede concluir que existe mucha rotación de empleados, lo cual genera mayores costos para la empresa, además de las demoras que se pueden llegar a presentar al tener que contratar nuevo personal, para que las actividades de la empresa funcionen a un 100%.

Gráfica 2

Contrato suscrito



Fuente: www.surveo.com

La pregunta dos representada con la anterior gráfica, da como resultado que de los 9 empleados encuestados solo 1 empleado tiene un contrato de prestación de servicios y los 8 restantes tienen un contrato obra o labor. Por lo que podemos concluir, que CRYSSALTEK ZC SAS, no garantiza a los empleados un trabajo estable bajo las condiciones del tipo de servicios que se manejan, en este caso se contrata bajo requerimiento de proyectos a desarrollar y debido a esto, se presenta mucha rotación dentro de la empresa con sus empleados.

Gráfica 3

Conocimiento oferta laboral

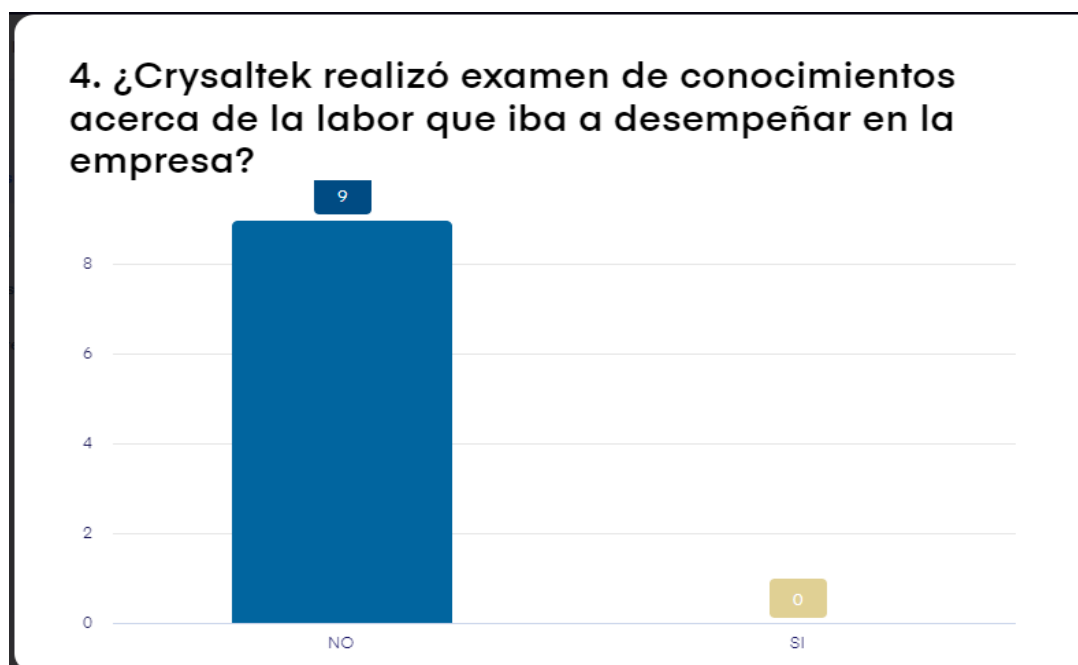


Fuente: www.surveio.com

Basados en la respuesta a la pregunta No. 3 donde se busca saber cómo conocieron a la empresa, podemos ver que, de las 9 personas encuestadas, 7 conocieron a la empresa por medio de un empleado de CRYALTEK ZC SAS, y 2 por un amigo conocido. Se concluye que tal vez no se ofrece información de forma general que pueda mostrar a todas las personas interesadas las vacantes que tenga la empresa, y por ende no hay varios candidatos a fin de seleccionar los más aptos, es decir, no existe un proceso de selección, el cual garantice tener mejores beneficios dentro de ésta.

Gráfica 4

Examen de conocimientos



Fuente: www.survio.com

De 9 personas encuestadas, el 100 % respondieron que no se les realizó examen de conocimientos para el cargo al cual fueron asignados. Los procesos de selección comprenden una fase que es la cual determina si las personas que ingresan a una empresa a desempeñar un cargo son aptas o no. Dada la misión que tiene establecida CRYSSALTEK ZC SAS para el ofrecimiento de sus servicios, se requiere que los trabajadores, puntualmente en la parte operativa cuenten con cierto tipo de certificaciones y exámenes, al tener que desarrollar trabajos en alturas dada la condición de alto riesgo. Por lo tanto, los exámenes de conocimientos son una parte que ya se ha evaluado dentro del requerimiento de las certificaciones, reentrenamientos y exámenes médicos obligatorios que se deben presentar a la hora de firmar un contrato dentro de la empresa.

Gráfica 5

Experiencia



Fuente: www.survio.com

De 9 personas encuestadas, 6 respondieron que NO y 3 respondieron que SI; es decir que a la mayoría de las personas en el momento que ingresaron no se les solicitó verificar si anteriormente habían realizado alguna función semejante a la que iban a desempeñar, pero también se ve que hay tres personas a las que si les exigieron dicha experiencia la cual puede hacer referencia a cargos administrativos como el contador, el administrador o auxiliar. O se puede concluir que si se ha hecho el requerimiento a unas personas y a otras no, puede existir un proceso incompleto que por razones de olvido o que simplemente no se les ve la necesidad de pedirlo en el momento. Este punto es importante indagarlo con la representante legal, quien es el filtro para el ingreso del personal a la empresa.

Gráfica 6

Recomendaciones laborales

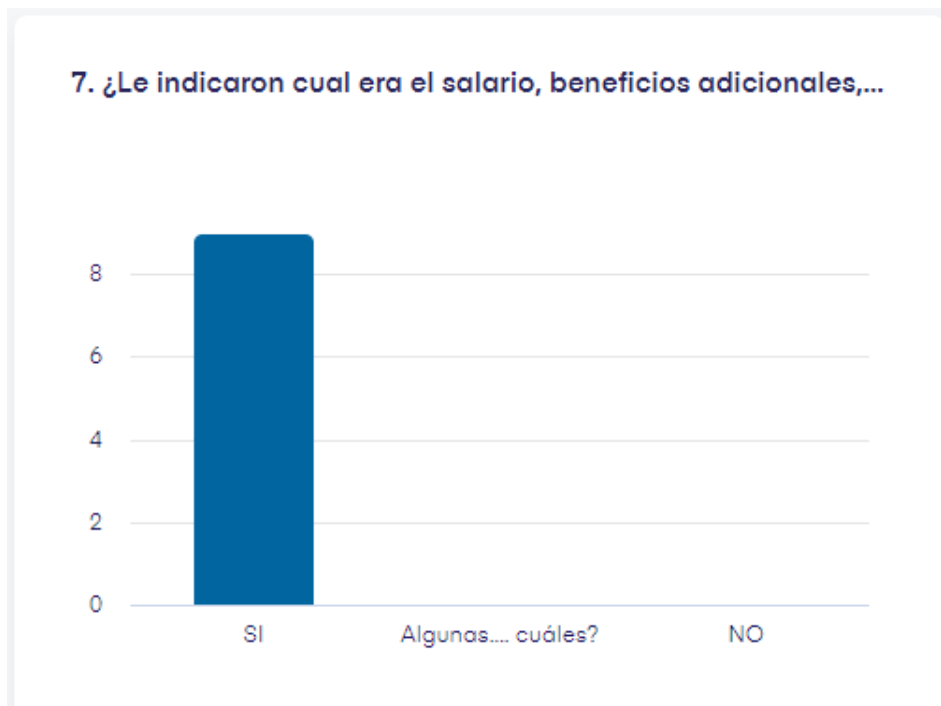


Fuente: www.surveo.com

De 9 personas encuestadas el 100 % respondieron que NO. Ante esta respuesta se concluye que CRYALTEK ZC SAS no está validando o verificando el tipo de referencias con las que cuentan las personas que han tenido experiencia en otros trabajos enfocados a lo mismo, no existe un conocimiento claro si salieron por su propia voluntad o por algún hecho incorrecto.

Gráfica 7

Aspectos salariales mencionados

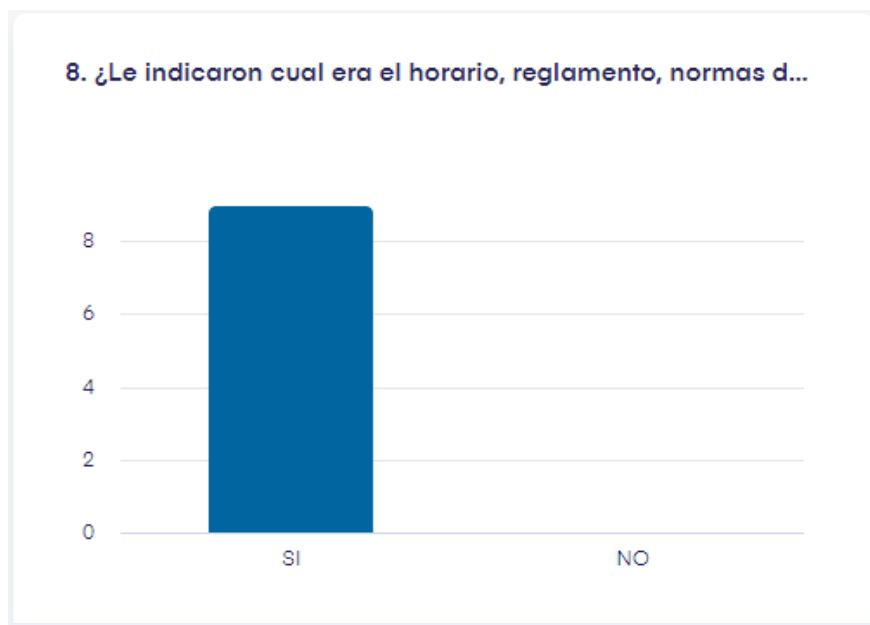


Fuente: www.surveo.com

De 9 personas encuestadas, el 100% contestaron que efectivamente fueron informados. Parte fundamental en la selección del personal es que el candidato conozca su salario y compensación ofrecida y que ésta sea cumplida de acuerdo al contrato firmado en las fechas establecidas de pago, con relación a los conocimientos y experiencias del rol a desempeñar.

Gráfica 8

Normas y Reglamentos

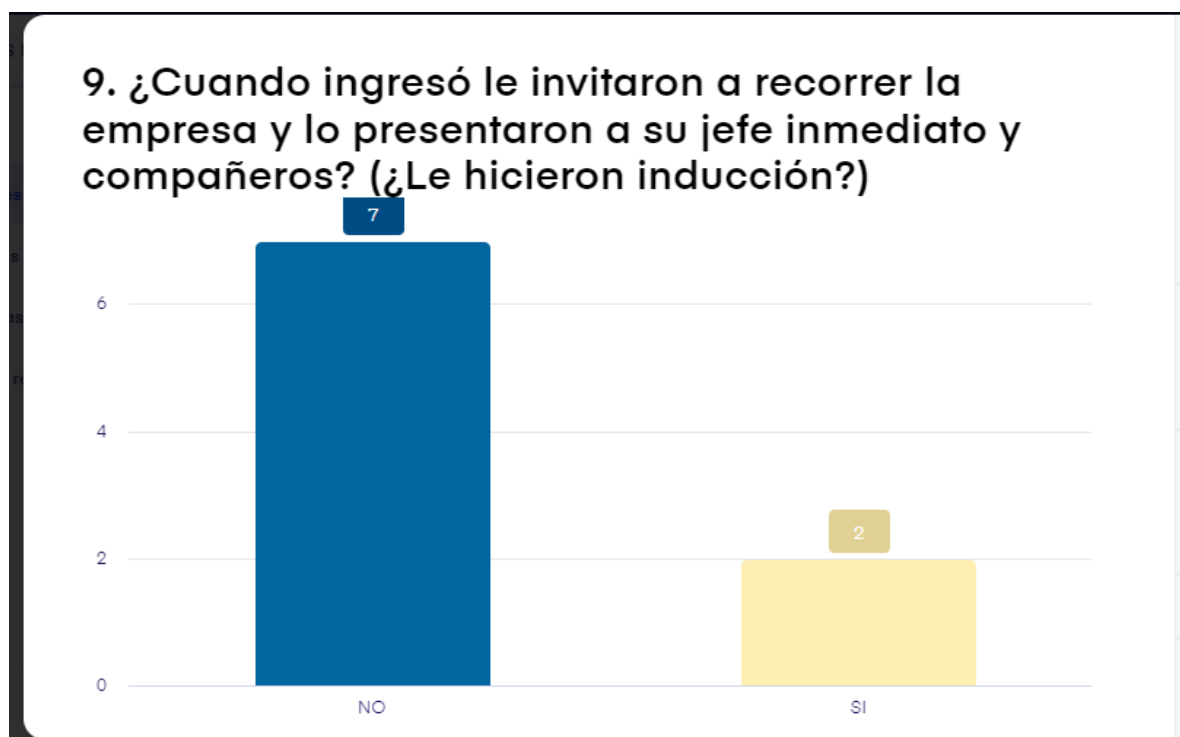


Fuente: www.survio.com

De 9 personas, el 100% contestaron que fueron informados en cuanto a los horarios; esto permite que el colaborador pueda planear sus actividades durante su jornada laboral y también organizarse en su tiempo personal. En cuanto al reglamento y normas de la empresa permite que el empleado desde el ingreso gestione la cultura organizacional promoviendo la conducta laboral adecuada y así la empresa CRYSSALTEK SAS cumpla con lo que exige la ley.

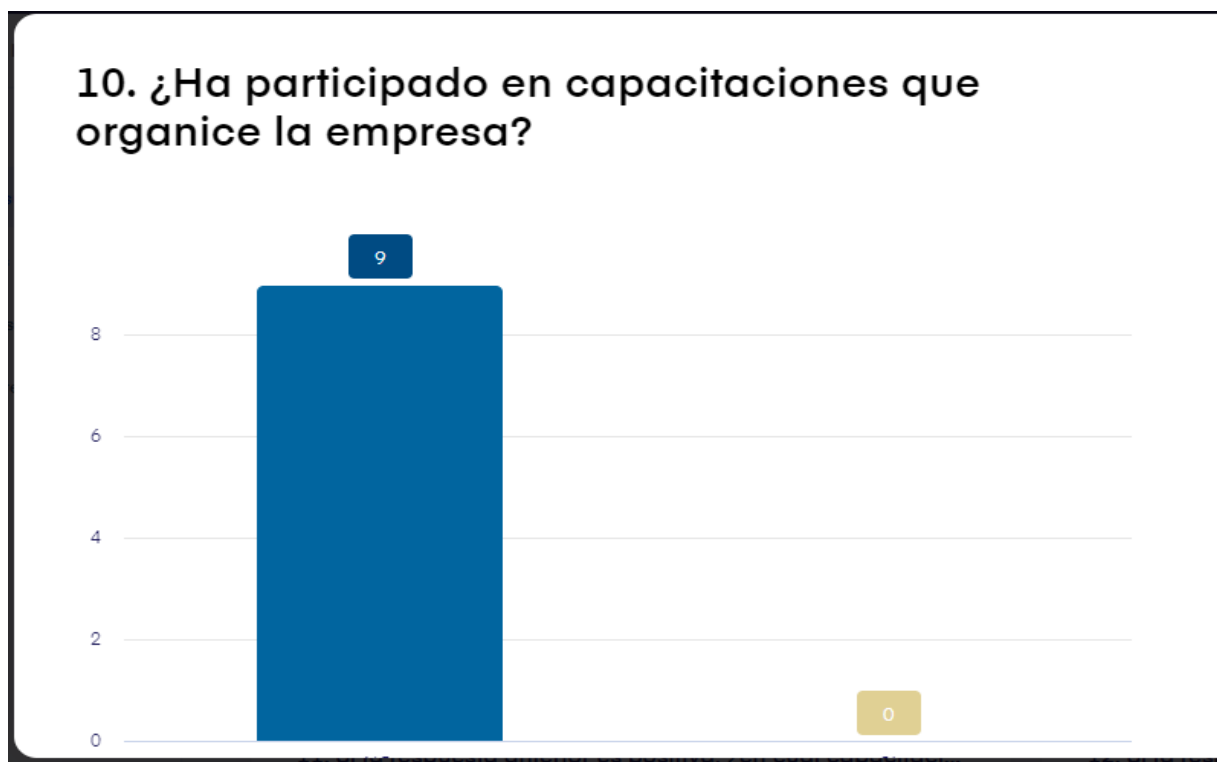
Gráfica 9

Inducción



Fuente: www.surveo.com

De 9 personas, el 77,7% (7 personas), respondieron que no recibieron inducción y no tuvieron un contacto inicial con sus compañeros y jefe inmediato. Cabe anotar que CRYSSALTEK ZC SAS cuenta con una oficina, pero no es adecuada para realizar la inducción, así como tampoco lo es la bodega donde se guardan los materiales y a donde los coordinadores y operarios van solamente a recoger lo que requieren para realizar su trabajo.

Gráfica 10*Capacitación*

Fuente: www.survio.com

Según los resultados de la pregunta 10, podemos evidenciar que bajo las opciones de respuesta las cuales eran SI o NO, el 100% de los empleados entrevistados manifiestan que no han participado en capacitaciones, porque la empresa no las hace y CRYSAKTEK ZC SAS no cuenta con un lugar adecuado para realizarlas.

Gráfica 11

Participación en Capacitaciones



Fuente: www.survio.com

Del 100% de los empleados entrevistados el 44,4% respondieron no se han hecho, el 22,2% respondieron no y el 33,3% respondieron ninguna; es decir que la empresa no realiza capacitaciones de ninguna índole a sus empleados, de cierta forma privándolos de nuevos conocimientos para su desempeño tanto laboral como personal. La importancia de mantener actualizados los conocimientos de los trabajadores antiguos o el conocimiento para los que ingresan, es una de las claves para el buen desarrollo de sus funciones.

Gráfica 12

Temáticas para Capacitaciones

**12. Si la respuesta a la pregunta 10 es negativa, ¿le gustaría que la empresa dictara capacitaciones?
¿Sobre que tema?**

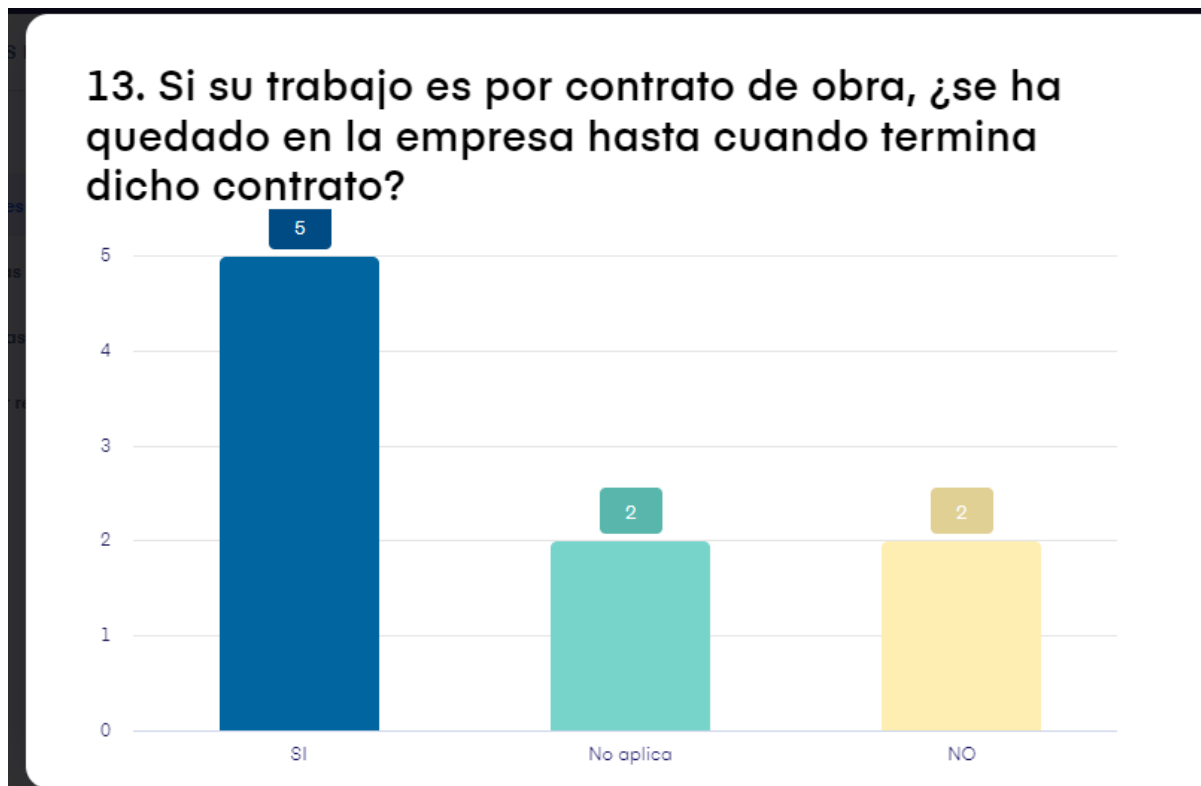
RESPUESTA	RESPUESTAS	RATIO
ya no estoy alla	1	11.1%
Trabajo en alturas	1	11.1%
Sobre lo que hacemos	1	11.1%
Sobre el trabajo que hacemos	1	11.1%
Servicio al cliente, responsabilidad social ,	1	11.1%
servicio al cliente	1	11.1%
No	1	11.1%
manejo de químicos	1	11.1%
Actualizaciones sobre lo que hacemos	1	11.1%

Fuente: www.surveo.com

Basados en los resultados de la gráfica anterior se determina que, del 100% de los empleados entrevistados el 11,1% respondió que ya no está allá, el 11,1% inclinó su interés por temas sobre trabajo en alturas, el 33,3% mencionó que les gustaría capacitarse sobre lo que hacen, el 22,2% respondió su intención de capacitarse en servicio al cliente - responsabilidad social, el 11,1% no tuvo ninguna inclinación manifestando su respuesta a través de un no y el 11,1% respondió que le gustaría capacitarse sobre manejo de químicos. Se evidencia que los empleados requieren que la empresa los capacite para tener un mejor desempeño en sus actividades, adquirir nuevos conocimientos y fortalecer los que ya tienen.

Gráfica 13

Cumplimiento del Contrato

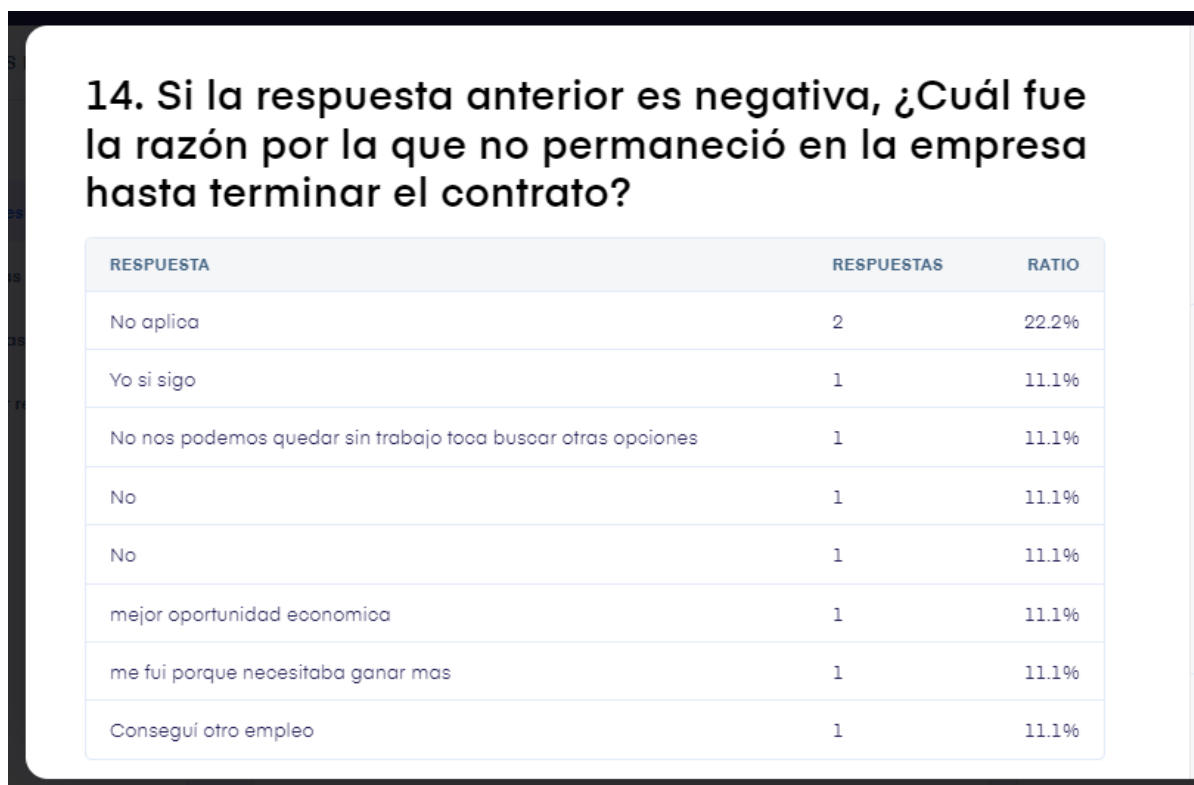


Fuente: www.survio.com

De los 9 encuestados, 7 corresponden a contrato de obra y 2 de ellos desertaron, lo cual indica que el 28.5% no terminaron el trabajo para el que habían sido contratados. En una empresa pequeña como CRYALTEK ZC SAS que no contrata personal adicional que pueda suplir la ausencia de un trabajador, conlleva a demoras en la entrega de las obras y deben buscar reemplazo lo antes posible.

Gráfica 14

Justificación al no cumplimiento del contrato



Fuente: www.survio.com

De los 9 encuestados se evidencia que 5 de ellos no desertaron (2 de ellos no son operarios) y los 4 restantes correspondientes al 44,4% indican que se van de la empresa ante la posibilidad de recibir un mejor salario. La empresa CRYALTEK ZC SAS debe adoptar programa de compensación e incentivos buscando que sus operarios que son los que desertan se sientan mejor retribuidos por sus tareas.

Gráfica 15

Solicitudes de los empleados a CRYSSALTEK ZC SAS

15. En cuanto a su vínculo de trabajo con Crysalttek ¿qué le gustaría modificar o solicitar a la empresa?

RESPUESTA	RESPUESTAS	RATIO
Todo está bien	1	11.1%
Si la empresa tuviera siempre contratos nos podrían pagar mejor	1	11.1%
que se mejoren los sueldos	1	11.1%
que paguen mas	1	11.1%
Que ofrescan nuevas cosas a los trabajadores	1	11.1%
Que nos paguen más	1	11.1%
Mayor sueldo	1	11.1%
Mayor exigencia con políticas internas y reglamento	1	11.1%
Mas compromiso de los trabajadores	1	11.1%

Fuente: www.survio.com

De los 9 encuestados, el 55.5% (5 personas) indican que la empresa les debería pagar mejor, un encuestado considera que les deben ofrecer nuevas cosas, pero no relaciona de forma concreta su requerimiento. Uno de los entrevistados menciona que no le cambiaría ni solicitaría nada a la empresa, y otro resalta que debe haber mas compromiso de los trabajadores.

De lo anterior se desprende la importancia de trabajar en la consecución de contratos que permitan mejorar condiciones laborales y beneficios adicionales, buscando mas entrega y compromiso de los operarios con la empresa CRYSSALTEK ZC SAS.

Recomendaciones

Una vez revisada la situación de la empresa CRYSTALTEK ZC SAS, después de realizadas y analizadas las encuestas se evidencian fallas en el proceso de selección de personal.

Las recomendaciones que se proponen son las siguientes:

Implementar un área encargada de selección de personal, ya que en este momento la empresa no cuenta con dicha área. Esto permite contratar personal con experiencia y con el rol que se busca, lo cual mitigaría la deserción a corto plazo. Se recomienda crear un mapa de procesos, para tener un adecuado procedimiento en la selección del personal.

CRYSTALTEK ZC SAS, debe incluir en el proceso de selección, un filtro que permita validar si las personas que ingresan a desarrollar las funciones requeridas son idóneas. De acuerdo a lo investigado, quienes ingresan son conocidos de la gerente y este es el único filtro que se maneja; por lo tanto, se requiere un proceso completo de selección que permita a la empresa, que cada integrante trabaje en pro de los objetivos y bajo la mayor disposición. También se recomienda realizar pruebas psicotécnicas y entrevista.

Para todo colaborador es importante que en el momento de iniciar su experiencia laboral cuente con una inducción, permitiendo disminuir dudas y facilitando el aprendizaje de las funciones que va a desempeñar logrando un mejor proceso de adaptación. Adicional a esto se disminuyen los errores que puede ocasionar de forma inicial al contar con la información necesaria, ésta puede ser acompañada con un recorrido por la empresa permitiendo que se conozcan los procesos que se ejecutan dentro de la compañía.

Posterior a que el nuevo colaborador reciba una inducción, el primer contacto que debe tener es con su jefe inmediato, así puede garantizar una metodología de trabajo y las expectativas del rol a desempeñar, esto se puede complementar con un plan canguro con algún compañero del

área de trabajo, donde pueda identificar a través de la experiencia las funciones que va a empezar a ejecutar en la compañía.

Realizar proceso de capacitación al personal cuando ingresa a la compañía de acuerdo con el rol establecido, es importante que se ofrezcan capacitaciones sobre los diferentes temas que ellos solicitan: trabajo en alturas, servicio al cliente – responsabilidad social, manejo de químicos y sobre lo que ellos hacen; lo cual ayudaría en el crecimiento laboral y personal de los empleados, llevándolos a sentirse a gusto para el cumplimiento de sus funciones a través de la mejor manera posible, con esto los clientes se sentirán satisfechos por los trabajos recibidos. Es importante que la empresa adecue un lugar para realizar dichas capacitaciones y de no ser posible contar con el espacio, se sugiere que la gerente realice por medio de videos estas capacitaciones y se las envíe a los empleados para que ellos las observen.

Diseñar programa de compensación e incentivos para la empresa CRYSSALTEK ZC SAS.

Implementar estrategias que permitan un buen clima laboral teniendo en cuenta los intereses de los trabajadores y la empresa.

Contar con un operario fijo en la empresa, teniendo en cuenta que los contratos a obras son consecutivos, esto permite tener una persona estable y que se pueda contar con ella en cualquier momento.

Conclusiones

Una vez revisada la situación que se presenta en la empresa CRYSSALTEK ZC SAS cuya investigación se soporta a través de las encuestas realizadas, se logra evidenciar que existen falencias en el proceso de selección de personal, situación que ocurre por el manejo que se da actualmente, donde es claro que no se está implementando el procedimiento adecuado a la hora de vincular trabajadores.

Esta situación deja a la empresa en una posición vulnerable ya que se han presentado atrasos en la entrega de contratos a causa de los empleados que renuncian sin justificación válida, pero que desde su perspectiva consideran que no cuentan con las mejores condiciones laborales e incentivos necesarios que los motiven a quedarse.

Adicional a esto, se identifica que al ingresar a la empresa no se está realizando ningún tipo de evaluación sobre conocimientos en el campo, situación que permitiría a CRYSSALTEK ZC SAS asegurarse que se contrata a la persona idónea para realizar las tareas asignadas. El afán de cumplir con los contratos que consiguen y el no tener personal a término fijo les obliga a aceptar personal sin un debido proceso de selección.

Dada la misión que tiene establecida CRYSSALTEK ZC SAS para el ofrecimiento de sus servicios, se requiere que los trabajadores, puntualmente en la parte operativa cuenten con certificaciones y exámenes médicos especiales por la condición de alto riesgo a la que se encuentran expuestos, además de ser estos documentos, requisito obligatorio a la hora de firmar un contrato de trabajo. Y aunque durante el proceso que realizan las personas para adquirir dichas certificaciones se realizaron exámenes de conocimiento para su buen desempeño laboral, es importante que la empresa de forma inicial realice un repaso o revisión de temas que pueden

ser olvidados con el paso del tiempo; es decir, normas de bioseguridad, manejo de productos químicos que se aplican, protocolos de cada proceso a desarrollar, entre otros.

Otro aspecto por destacar es que no se está realizando un proceso de inducción cuando ingresan los trabajadores, además que no se ofrece ningún tipo de capacitación, factores que son influyentes en la motivación de los empleados, en el clima laboral y en la actualización de conocimientos.

Cabe resaltar que los empleados que desertaron indican que lo hicieron ante una opción de empleo mejor y mayor sueldo, además de mencionar que dentro de los aspectos que la empresa debería tener en cuenta para mejorar, son los ingresos y beneficios económicos hacia ellos.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Fong e.t. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052017000200411&lang=es

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Huertos e.t. (2004). La diversificación desde la teoría de Recursos y Capacidades.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1301196>

Méndez, A. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>

Sánchez e.t. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052016000200008&lang=es)

[68052016000200008&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052016000200008&lang=es)

Anexos

Anexo A Encuesta

Encuesta

CRYSALTEK ZC SAS

Estimado señor o señora,

Por favor, dedique unos minutos de su tiempo
a rellenar el siguiente encuesta.

1 ¿Hace cuanto tiempo trabaja en Crysaltex ZC SAS?

- Menos de 1 año 1 a 3 años Mas de 3 años

2 ¿Qué tipo de contrato suscribió con la empresa?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

- Contrato de obra Contrato de Prestación de Servicios

3 ¿Cómo conoció de la oportunidad laboral en Crysaltex?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

- Por un amigo o conocido Por un trabajador de la empresa Aviso clasificado Redes sociales
 Otro...

4 ¿Crysaltex realizó examen de conocimientos acerca de la labor que iba a desempeñar en la empresa?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

- SI NO

5 ¿Crysaltex le exigió experiencia en la labor a desarrollar?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

- SI NO

6 ¿Le pidieron recomendaciones laborales?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

SI NO

7 ¿Le indicaron cual era el salario, beneficios adicionales, bonificaciones?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

SI NO

Algunas... cuáles?

8 ¿Le indicaron cual era el horario, reglamento, normas de la empresa?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una respuesta

SI NO

9 ¿Cuando ingresó le invitaron a recorrer la empresa y lo presentaron a su jefe inmediato y compañeros? (¿Le hicieron inducción?)

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

SI NO

10 ¿Ha participado en capacitaciones que organice la empresa?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

SI NO

11 Si la respuesta anterior es positiva, ¿en cuál capacitación ha participado?

CRYALTEK ZC SAS

12 Si la respuesta a la pregunta 10 es negativa, ¿le gustaría que la empresa dictara capacitaciones? ¿Sobre que tema?

13 Si su trabajo es por contrato de obra, ¿se ha quedado en la empresa hasta cuando termina dicho contrato?

Instrucciones de pregunta: Seleccione una o más respuestas

SI NO No aplica

14 Si la respuesta anterior es negativa, ¿Cuál fue la razón por la que no permaneció en la empresa hasta terminar el contrato?

15 En cuanto a su vínculo de trabajo con Crysaltex ¿qué le gustaría modificar o solicitar a la empresa?

Link encuesta: <https://www.surveio.com/survey/d/T5U9Q4J4N1C8B3T8N>