

Análisis y evaluación del proceso de selección, vinculación y contratación de personal de la empresa Klaren's de Valledupar

Angela Argote

Sandra Montero

Elizabeth Martínez

Francisco Serrano

Yurleydy García

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Administrativas, contables, económicas y de negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2021

Análisis y evaluación del proceso de selección, vinculación y contratación de personal de la empresa Klaren's de Valledupar.

Angela Argote

Sandra Montero

Elizabeth Martínez

Francisco Serrano

Yurleydy García

Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Directora

Gloria Elena Gutiérrez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Administrativas, contables, económicas y de negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2021

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a DIOS quien es el capitán de este barco, y a todas las personas que nos han impulsado para poder terminar con esta importante parte de nuestras vidas, sin duda alguna cada uno de sus aportes fueron significativos e indispensables para lograr condensar todos estos años de trabajo.

A la universidad por habernos permitido formar parte ella, y a todo el equipo de tutores que nos acompañaron durante este aprendizaje.

Resumen

Lácteos del cesar Klaren's es una empresa que nació en el año 1984, ha sido una empresa consolidada en el área de lácteos a nivel local y nacional, desde la creación de esta empresa su idea principal fue la de suplir las necesidades emergentes de los consumidores. Klaren's comenzó por abastecer la ciudad de Valledupar, logrando una gran aceptación por parte de los consumidores, quienes aceptaron de manera masiva productos. Esto permitió obtener el reconocimiento y reputación con la que hoy en día cuentan, permitiendo les un incursionar en los diferentes mercados nacionales.

La empresa fue creciendo y mejorando en la elaboración de lácteos, lo cual ha traído consigo nuevos retos organizacionales. Hoy en día un pilar importante y fundamental para el crecimiento de una organización, es la adecuada administración del talento humano; con ella se logra tener empleados comprometidos con los objetivos organizacionales, lo cual es importante para mantener la eficiencia, efectividad y eficacia del talento humano de la organización. Sin embargo lácteos del cesar Klaren's cuenta con una carencia en el departamento de RRHH, es por ello que se toma este departamento encargado de la incorporación de personal con el fin de realizar análisis y evaluación de dicho proceso.

Palabras clave: contratación, Klaren's, Recursos humanos, selección.

Abstract

Lácteos del cesar Klaren is a company that was born in 1984, it has been a consolidated company in the dairy area at a local and national level, since the creation of this company its main idea was to meet the emerging needs of consumers. Klaren's began by supplying the city of Valledupar, achieving a great acceptance by consumers, who accepted products in a massive way. This will obtain the recognition and reputation they have today, allowing them to enter the different national markets.

The company was growing and improving in the production of dairy products, which has brought with it new organizational challenges. Today an important and fundamental pillar for the growth of an organization is the adequate management of human talent; With it, it is possible to have employees committed to the organizational objectives, which is important to maintain the efficiency, effectiveness and effectiveness of the organization's human talent. However, lacteos del Cesar Klaren's has a lack in the HR department, which is why this department in charge of the incorporation of personnel is taken in order to carry out analysis and evaluation of said process.

Keywords: hiring, Klaren's, Human resources, selection.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Antecedentes	11
Problema	14
Descripción del Problema	14
Planteamiento del Problema	15
Sistematización del Problema	15
Justificación	17
Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Marco Teórico	20
Marco Legal	22
Metodología de la investigación	24
Tipo de estudio	24
Muestreo	25
Muestra	25
Tratamiento de la información	26
Resultados	27
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Referencias Bibliográficas	32
Anexos	34

Lista de Figuras

Figura 1 Resultados estructura proceso de selección.....	34
Figura 2 Resultados personal calificado entrevistas de seleccion	34
Figura 3 Resultados pruebas de selección	35
Figura 4 Resultados pruebas psicométricas	35
Figura 5 Resultados entrevista selección de personal.....	36
Figura 6 Resultados evaluación técnica.....	36
Figura 7 Resultados sistema de selección de personal	37
Figura 8 Resultados diseño de plan selección de personal	37
Figura 9 Resultados demoras en el proceso de selección	38
Figura 10 Resultados evaluación de satisfacción	38

Lista de anexos

Anexo A. Encuesta sobre selección de personal.....	39
--	----

Introducción

Los procesos de selección de personal contribuyen a que las empresas incorporen personal capacitado, calificado y con los conocimientos y habilidades necesarias que les permitan obtener productividad y disminuir la rotación de personal dentro de la empresa, favoreciendo el clima organizacional.

Tanto la organización como el personal de la misma se encuentran en constantes cambios, es por eso que hablar de selección de personal representa uno de los cambios más importantes para el área de recursos humanos, en lo cual se propone nuevos modelos de gestión con mayor complejidad que permite dar nuevos valores agregados a las empresas.

(Chiavenato, 1988) la administración de recursos humanos fue concebida como una actividad mediadora entre la organización y las personas, un tipo de órgano interpretador de las exigencias de la organización a los empleados y de las reivindicaciones de estos a la organización

(Montes & González, 2010, pág. 1) mencionan que este mundo se ha vuelto cada vez más competitiva y demandante, y las empresas buscan ser más productivas. Para lo cual han necesitado de más tecnología, calidad, eficiencia. Y lo más importante es tener personal apto y adecuado. Es por esto que la planeación de recursos humanos ha tomado gran importancia dentro de la organización. A medida que el capital humano cobra más importancia en las organizaciones, éstos se vuelven más complejos, más exhaustivos y se tiende a una mayor profesionalización del departamento de recursos humanos

En la actualidad la selección de personal es la fuente principal para lograr el crecimiento de cualquier organización, una adecuada administración del talento humano permite contar con

empleados que estén comprometidos con los objetivos organizacionales, además mantener la eficiencia, efectividad y eficacia de la organización.

Este proyecto tiene la finalidad de realizar el análisis del proceso de selección de personal de la empresa lácteo del cesar con el fin de fortalecerlo y mejorarlo.

Se tiene como finalidad identificar falencias en el proceso, además de conocer el departamento de selección, pretendiendo observar si son idóneos y preparados para la ejecución del proceso de selección, realizando una propuesta de mejora, con el fin de generar valor agregado en la contratación de personal, que permita cumplir con los estándares de calidad y ayudando a que sea un proceso de selección óptimo, logrando escoger a los candidatos que cumplan con las exceptivas y sea el candidato idóneo para el cargo a contratar.

Antecedentes

Fue necesario realizar consultas de estudios los cuales se relacionan con los procesos de selección y contratación de personal que se desarrollan en el área de recursos humanos, a nivel internacional, nacional y local.

El recurso humano de cualquier empresa es la encargada de llevar a cabo diversas actividades que son la clave para suministrar y mantener una buena fuerza laboral óptima y adecuada en cualquier organización. Este departamento inicia una planeación sobre el recurso humano y posteriormente el reclutamiento y selección, con el fin de prever las necesidades futuras de personal, esto teniendo como objetivo obtener números suficientes y aptos para cubrir las distintas vacantes de la empresa.

(Serna Contreras, 2005) realizo proyecto de grado denominado administración de gestión de recursos humanos en COMFACESAR. En el que identifico el proceso que lleva a cabo dicha empresa en cuanto a la selección de personal, y además especifica que no existen cambios en la parte de recursos humanos para la aplicación eficaz de los procesos de selección y contratación

(López, 2017) realizó un proyecto de grado sobre “el reclutamiento, selección e inducción de personal en la empresa Inciteco S.A.S.” en la investigación se tuvo como principal objetivo el planteamiento de una propuesta sobre el mejoramiento de la administración del recurso humano (reclutamiento, selección e inducción) en dicha empresa. Para esta investigación fue utilizado el método descriptivo-analítico con el cual realizaron diagnósticos de los procesos y las diferentes técnicas que se utilizan en la empresa, para posteriormente indagar sobre los problemas de administración del recurso humano con el fin de buscar posibles soluciones al mismo.

(Pensam. gest. no.32 Barranquilla July, 2012) desarrollo un artículo de investigación relacionado con El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla, con el propósito de establecer si las medianas empresas de la ciudad llevan de manera justa los procesos de selección y contratación de personal, en la cual cuidan de las políticas y los procedimientos establecidos por las empresas. Para esta investigación utilizaron información suministrada por la Cámara de Comercio (2008) y el DANE (2005).

(Pinilla, 2018). “Seleccionar personal en Colombia no es una tarea fácil, tomando en cuenta la cantidad de personas que se postulan por cargo, y las especificaciones que las empresas establecen para algunas vacantes, ya que muchas veces son bastante exigentes. Hemos tenido procesos en los que en un mes ya se encontró a la persona, y otros que luego de muchos meses no se consigue al candidato ideal, porque la empresa contratante tiene muchos filtros”.

(GUTH, 1994). Menciona que los procesos de vinculación son un sistema, en la cual explica: " que las funciones de reclutamiento, selección e integración de los recursos humanos no son entidades separadas e independientes, si no que por el contrario, existe íntima relación entre ellas. La vinculación de estas funciones como un sistema les permiten llevarse a cabo en un orden estructural, de manera que sea de completo beneficio tanto para la empresa como para el personal que ingresará; es decir la relación existente entre estas funciones de recursos humanos les permiten tener un orden secuencial que garantiza que el personal seleccionado sea el idóneo para el tipo de cargo ofertado por la empresa u organización, lográndose así cubrir las necesidades de la empresa y las expectativas de los trabajadores.

(Díaz & Pardo, 2014). Realizaron una investigación en la cual mencionaban que los líderes de talento humano han percibido menores impactos que han sido generado por los

constantes cambios, y que al implementar los diferentes planes de capacitación y desarrollo de competencias contribuyen al mejoramiento y la reducción de la tensión en el clima organizacional, además mejora participación de los equipos y sus miembros como factor de protección o favorecedor del cambio.

Tello, V. (1993). Menciona en su Tesis denominado Manual Técnico para la Selección de Personal en la cual resalta la importancia que tiene la Inducción del Personal, ya que este evitara la desorientación inicial del personal de recién ingreso, y facilitara su adaptación, lo cual acelerara su participación activa en la empresa. Sugiere que el Programa de Inducción debe de realizarse en etapas, en las que se deberá de indicar la información necesaria sobre el puesto de trabajo y quien será la persona responsable de llevarla a cabo. El éxito de este Programa de Inducción dependerá del interés que ponga cada una de las personas responsables de cada etapa y del cumplimiento que se le dé ya que si es inadecuada puede ocasionar que no se logren los resultados.

Problema

La administración de recursos humanos ha cobrado gran importancia dentro de las organizaciones lo que ha permitido que el personal sea activo intangible de la empresa. La selección de personal pretende el fortalecimiento del capital humano y la mejora de las necesidades de la organización.

Descripción del Problema

Los proceso de selección de personal es algo que no se debe tomar a la ligera y en la cual se deben tener en cuenta los diferentes resultados obtenidos de las técnicas de recolección de información, tales como: evaluaciones psicológicas, entrevistas, observación, entre otras; a fin de conocer las características que poseen los candidatos para determinar y seleccionar aquellos que sean más idóneos para ocupar la vacante. Todo esto con el fin de contribuir con una gestión exitosa, al logro de objetivos y metas de la organización.

Sin embargo, la empresa Lácteos del cesar “Klaren’s” muestra deficiencias en su proceso de selección de personal, debido a que esta no realiza las diversas pruebas psicotecnias requeridas, y las entrevistas no son realizadas por personal idóneo. Aunque el proceso de selección inicia con la evaluación de las necesidades de la empresa, el análisis del puesto y la captación o reclutamiento del personal, al llegar a la fase de selección para escoger al personal calificado este se hace de manera deficiente, es por eso que muchas veces no se selecciona personal que este en la capacidad de planificar, analizar y prever distintas necesidades de la empresa.

Planteamiento del Problema

El capital humano abarca el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas necesarias para el correcto desarrollo de una organización por eso es importante que exista un equilibrio entre los objetivos de la compañía, la administración y selección del personal.

Una selección inadecuada del personal puede provocar problemas tanto interno como externos en cualquier organización que pueden impactar de manera negativa a la productividad y en la cual se pueden ver afectados los objetivos y metas trazadas por consecuencia de empleados que no cumplen a cabalidad sus funciones por falta del perfil necesario para ocupar su puesto de trabajo.

García y Navarro, 2008. Menciona que en la competitiva de las empresas se relaciona con la selección del personal, estos mencionan que se debe contar con personal apto y calificado para los puestos de la organización. Estos procesos de selección constituyen elementos preponderantes para el éxito de cualquier empresa, lo que genera oportunidades en el desarrollo del recurso humano.

Los diversos procesos de reclutamiento, selección y contratación de empleados se han vuelto en una tarea difícil, debido a que el recurso humano ha sido la base de toda empresa y una mala selección puede generar malos climas organizacionales y pocas oportunidades de avanzar.

Sistematización del Problema

Debido a la situación actual de “Klaren’s”, quien carece de una buena técnica y proceso de selección de personal, es bueno indagar y descubrir las causas que llevó a esta organización a presentar deficiencia en este proceso que es de vital importancia, para tener una

buena selección de personal y que, además, esto conlleva a una buena ejecución de las personas seleccionadas en el desempeño de su rol y tareas que se les asigne.

En este punto se hace necesario sistematizar los procesos de selección por competencias en el área de talento humano, que este proceso sea un mecanismo dirigido a seleccionar y contar con personal calificado y competente y a su vez ayude al rendimiento de los colaboradores de lácteos del cesar “Klaren’s”.

Luego de un planteamiento del problema se propone, realizar un manual para el proceso de selección de personal basado en competencias, esto permite desde el inicio realizar una selección dependiendo de su perfil profesional, teniendo en cuenta si este es acorde a lo que requiere o necesita lácteos del cesar “Klaren’s”, luego de la implementación de esta propuesta se puede evaluar el impacto en la organización, se evalúa el desarrollo de las actividades y desempeño de los empleados que deben ser afines al perfil requerido.

Entonces podemos decir en el proceso de sistematización del problema se debe evaluar:

¿Cómo se debe seleccionar a las personas de “Klaren’s” para aprovechar sus competencias?

¿Quiénes son los integrantes en el proceso de selección de “Klaren’s”?

¿Cuál es la incidencia en el proceso de selección, en la satisfacción de las necesidades y motivaciones de los trabajadores de “Klaren’s”?

¿Qué nivel de aceptación tiene la propuesta de implementación del manual para el proceso de selección en el Departamento de Recursos Humanos de “Klaren’s”?

Justificación

El proceso de reclutamiento y selección de personal dentro de cualquier empresa ha sido un tema de gran importancia, estos procesos deben basarse en realizar diversas pruebas y herramientas que deberán ser elaboradas de manera objetiva, con el fin de obtener información necesaria para ayudar al departamento de recursos humanos a predecir el desempeño individual y grupal de los miembros de la organización.

De Acuerdo a la Norma ISO 10015 (2001) “Los principios de gestión de la calidad en los que se fundamenta la familia de normas ISO 10000 enfatiza la importancia de la gestión del recurso humano y la necesidad de formación adecuada” (INTE-ISO 10015, 2001)

Una correcta aplicación en el proceso de reclutamiento y selección de personal representa un gran beneficio para la organización, a través de ella se pueden optimizar diversos recursos como tiempo, dinero y esfuerzo. Esta optimización de recursos le permitirá principalmente mejorar la productividad de sus actividades, garantizando la calidad de sus procesos y mejorando su fuerza de trabajo, que los lleve al éxito organizacional.

Es importante y útil que las empresas cuenten con manuales de reclutamiento y selección de personal, en la que se describan los métodos que se deben llevar a cabo para escoger al candidato más idóneo, cumpliendo con el perfil y las expectativas que requiere toda organización. Si este proceso se realiza de manera correcta, la empresa contará con personal calificado que traerá consigo un buen clima organización, favoreciendo el buen desempeño de sus labores.

La llegada de nuevos trabajadores requiere de largos procesos de selección de personal en el cual se busca elegir candidatos idóneos para cubrir las diversas vacantes, sin embargo, la

empresa Klaren's quien carece de una buena técnica y proceso de selección de personal, también presenta problemas ya que apenas conceden la importancia a la inducción de personal.

Esta investigación permitirá reconocer los beneficios de llevar a cabo procesos de inducción, capacitación y entrenamiento, y los distintos niveles de motivación, productividad, reducción de los periodos de adaptación y mayor capacidad de retención del talento humano.

Por otra parte, es importante resaltar que, dentro del proceso de inducción, las empresas deben contar con un proceso de formación interno, con el cual brinde principalmente a los colaboradores la oportunidad de un enriquecimiento, aumentar su conocimiento, desarrollar habilidades y destrezas que permitan su crecimiento laboral y personal, por medio de capacitaciones y entrenamientos, que sean un gran apoyo dentro de la organización; para esto las empresas deben contar con un plan de formación que contenga todos los aspectos necesarios para conllevar las necesidades formativas. Luego de contar con este plan de formación este debe ser aplicado, cumpliendo con los objetivos asegurando la coordinación de los recursos de formación, aquí entra a jugar un papel importante los gestores de formación, quienes deben tener las cualidades y capacidades para brindar el apoyo formativo.

Adicional al proceso de formación, este debe ser evaluado, para brindar una perspectiva de cómo se están realizando los procesos, y si cumplen a cabalidad con el mismo.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el sistema de selección, vinculación y contratación de personal de la empresa Klaren's de Valledupar, con la finalidad de conocer cómo se aplica en la práctica dicho proceso y establecer sugerencias al departamento de Gestión Humana.

Objetivos específicos

Identificar el proceso de selección de personal y las políticas de la empresa Klaren's frente a cada una de las fases del proceso de vinculación de personal.

Realizar diagnóstico situacional de los procedimientos desarrollados en la selección de personal de la empresa de lácteos Klaren's

Determinar los factores que influyen en la selección de personal, con el fin de proponer mejoras de dicho proceso.

Analizar en el proceso de selección, si se están aplicando los pasos y procedimientos que cumplan los objetivos de la empresa

Marco Teórico

Las siguientes definiciones nos ayudan a analizar las diferentes percepciones del talento humano, como: selección de personal

La expresión “Recursos humanos” hace referencia al conjunto de personas que componen una organización.

Según Gómez-Mejía et al. (2001, p.178) define la selección de personal como: “aquel proceso en el que se debe tomar la decisión de contratar o no a cada uno de los candidatos a un determinado puesto de trabajo”. Estos procesos requieren determinar las diversas particularidades que son necesarias para realizar con éxito los trabajos, con la finalidad de valorar a cada candidato en función de las características. Dichas características serán fundamentales para lograr un mejor desempeño del puesto, esto normalmente depende del análisis del mismo.

Para Drummond (1991) la selección de personal es aquel proceso en la cual se determinan cuáles son los solicitantes de empleo que mejor llenan los requisitos del puesto de una vacante.

Se tomó información del documento de docencia con el título: Gerencia del talento humano, realizado por la docente de la Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Barrancabermeja, Ingrid Giovana Rondón Márquez, (2017); y del libro Gestión del Talento Humano-Tercera edición, de Idalberto Chiavenato (Chiavenato, 2009) referente al estudio del proceso de selección y contratación desde la perspectiva de diferentes postulados teóricos.

López, (2017) realizó un proyecto de grado sobre “el reclutamiento, selección e inducción de personal en la empresa Inciteco S.A.S.” En este trabajo tuvieron como principal objetivo el planteamiento de una propuesta sobre el mejoramiento de la administración del recurso humano

(reclutamiento, selección e inducción) en dicha empresa. Para esta investigación fue utilizado el método descriptivo-analítico con el cual realizaron diagnósticos de los procesos y las diferentes técnicas que se utilizan en la empresa, para posteriormente indagar sobre los problemas de administración del recurso humano con el fin de buscar posibles soluciones al mismo.

Chiavenato (2006) Expone que la selección de personal puede definirse como el proceso de elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los que más se acoplen al puesto, para ocupar los cargos existentes en la empresa, la cual trata de que la eficiencia se mantenga y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal. El criterio de selección se fundamenta en los datos y en la información que se posean respecto del cargo que genera la plaza vacante. La selección se basa principalmente en las especificaciones del puesto, cuya finalidad es dar mayor objetividad y precisión a la selección de personal para ese puesto. Para (Alles, 2006). El éxito de los procesos de selección depende absolutamente de cómo realicen el reclutamiento. Si este es realizado de manera adecuada, será más fácil resolver exitosamente la selección. Sin embargo; Si el proceso de realizada de manera inadecuada, puede que la selección sea más costosa, debido a que se reiniciará el proceso para realizar un reclutamiento pertinente, o bien se puede correr el riesgo de tomar una mala decisión.

Marco Legal

Según la norma ISO 9001:2000 en el punto de la gestión de recursos humanos, se incluyen en sus generalidades que “El personal que realice trabajo que ofrezca a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas”. Por lo tanto, las empresas, para desarrollar un sistema para el proceso de selección de personal, deberán determinar las competencias para el personal, proporcionar la información, evaluar la eficacia del personal a seleccionar, asegurar la conciencia, mantener registros de la su formación, educación, habilidades, aptitudes y experiencias.

Según la Constitución Política de Colombia de (1991), en su artículo 25, se define el trabajo como un derecho que debe ser protegido por el estado sin importar la modalidad a la que pertenezca, además establece como todas las personas tienen derecho a trabajar bajo condiciones dignas y justas. Así mismo el Código Sustantivo del Trabajo (1990), se encarga de regular lo referente a toda labor en el país, buscando lograr la equidad y justicia para todos los trabajadores y 14 empleadores. En este código se define el trabajo como toda actividad humana libre, material o intelectual, que una persona ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Según la Ley 50 de 1990 Decreto 1127 de 1991 Art. 4. El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990. Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales. Art. 6. La ejecución de los programas señalados en el presente Decreto se podrá realizar a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Cajas de compensación

Familiar, centros culturales, de estudio y en general, de instituciones que presten el respectivo servicio. Decreto 1567 de 1998 Crea el Sistema de Estímulos, los Programas de Bienestar y los Programas de Incentivos.

Resolución 2346 de 2007 (julio 11) por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. EL Ministro De La Protección Social, en uso de sus atribuciones legales, en especial de las que le confiere el artículo 348 de. Código Sustantivo del Trabajo, el literal a) del Artículo 83 de la Ley 9ª de 1979, el numeral 12 del artículo 2º del Decreto 205 de 2003 y el artículo 56 Decreto 1295 de 1994.

Metodología de la investigación

Este proyecto se abordara el aspecto metodológico conformado por el enfoque, el tipo de estudio, el método, las técnicas e instrumentos para la recolección de información, tratamiento de la información y la descripción del proceso metodológico para el desarrollo de la investigación.

Enfoque

Para la presente investigación se aplicara un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual permitirá la búsqueda y realización de diagnóstico del proceso de selección y contratación de la empresa Klaren's con el fin de desarrollar propuestas para su mejoramiento, Se recurrirá a la entrevista, la observación y medición de la información a través de números y conjuntos de estrategias que serán procesadas de manera estadística, con el fin de obtener información de las causas y consecuencias de la problemática detectada.

Tipo de estudio

Se realizara un estudio de tipo descriptivo, con el fin narrar todos los aspectos relacionados con el problema y las características que debe tener una propuesta que permita el mejoramiento del proceso de selección y contratación de personal en la empresa Klaren's.

Método

El método a utilizar será el deductivo, debido a que se indican los basados en el proceso de selección, contratación e inducción de personal, para lo cual se realizaran recomendaciones para mejorar dichos procesos.

Fuentes de información primaria

Se utiliza como técnica la observación de un proceso de selección empleando un cuestionario para garantizar la cobertura de la información. Asimismo, se recolectara la información a través de entrevista, usando como instrumento una encuesta tomada de un proyecto de grado (Chavéz N. & Salas R., 2011), la cual se modificara y adaptara para ser

aplicada a la empresa, también se llevara a cabo una revisión documental de la empresa (procesos, evaluación de desempeño, lista de chequeo, etc.)

Fuentes de información secundarias

Como fuentes de información secundarias se tomara bibliografías especializada sobre procesos de selección y contratación de personal, proyectos e investigaciones realizadas sobre el tema y consultas en internet.

Recolección de datos

De acuerdo a las entrevistas se analizan factores, como cumplimiento en los procesos de selección, nivel de satisfacción de los empleados; con esta información, se logra realizar una serie de clasificaciones, que nos permitirán realizar conclusiones, si los procesos se están cumpliendo o no en la selección y contratación.

Muestreo

Se realizaran encuestas a un grupo de empleados vinculados a la empresa Klaren's, con el objetivo de obtener los resultados necesarios para darle cumplimientos al segundo objetivo específico, realizando el diagnostico diagnóstico situacional de los procedimientos desarrollados en la selección de personal de la empresa de lácteos Klaren's

Muestra

N: Tamaño de la población (posibles encuestados **100 personas**).

Z: constante dependiente del nivel de confianza que sea asignado. Este nivel indicara la probabilidad con el fin de que los resultados de la investigación sean verdaderos **(1,96)**.

P: Probabilidad de éxito **(0,8)**

Q: Probabilidad de fracaso (1-p)

E: Margen de error **(5%)**

N: tamaño de la muestra (número de encuestas que se realizarán).

Formula

$$\frac{N * (Z)^2 * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Aplicación de la formula

$$\frac{100 * (1,96)^2 * (0,8) * (0,2)}{(5)^2 * (100 - 1) + (1,96)^2 * (0,8) * (0,2)}$$

Despejando

$$\frac{100 * (3,8416) * (0,8) * (0,2)}{(25) * (99) + (3,8416) * (0,8) * (0,2)}$$

$$\frac{61,46}{2,475} = 24$$

$$n=24$$

Para la realización de la encuesta se tomarán 24 empleados vinculados directamente con la empresa, con el fin de conseguir una muestra que representa la situación actual del proceso de selección de personal de la empresa Klaren's. Se formularán 10 preguntas. Anexo 1

Tratamiento de la información

La información recolectada será analizada para identificar y comparar con la información documental obtenida de la empresa Klaren's y fuentes bibliográficas consultadas, los vacíos, omisiones y falencias del proceso de selección y contratación de personal, con el fin de ser corregidos mediante la presentación de una propuesta de mejoramiento del proceso de selección y contratación de personal actual.

Resultados

Con el fin de conocer el proceso de selección de personal de la empresa Klaren's y proponer mejoras en dicho proceso, se proyectara una encuesta para una población de 100 trabajadores de la empresa Klaren's, con un muestreo de 24 personas, esto se realizara mediante la herramienta google form.

En las preguntas 1 y 2, se establece cierta relación en la cual se pretende conocer acerca del proceso de selección de la empresa Klaren's, se pudo determinar en la pregunta 1, que el 54.2% de los empleados menciona que la empresa no cuenta con un proceso de selección de personal que sea estructurado y efectivo, el 33.3 % no sabe, mientras que el 12.5% de los encuestados si cree que la empresa cuente con este sistema. En la pregunta 2, el 70.8 % de los encuestados indican que la empresa no cuenta con personal idóneo encargado de realizar las entrevistas para la selección de personal, en cambio el 29.2 % manifiesta lo contrario.

En la pregunta 3, el 70.8 % indican que durante su proceso de selección no le fueron realizados las respectivas pruebas o test de selección, cabe mencionar que estos test tienen la finalidad de recolectar información necesaria con la finalidad de conocer aptitudes, características y capacidades personales, contrario al 29.2% de los encuestados que a los cuales les realizaron dichas pruebas. En la pregunta 4, 5 y 6 se establece cierta similitud en cuanto a las pruebas establecidas para cada puesto de la organización. En la preguntas 4 y 5, el 79.2% indicaron que la empresa no realiza pruebas psicométricas ni entrevistas de selección según el puesto de trabajo y de la información requerida para el mismo, el 20.8% indica lo contrario, en la pregunta 6 se observa que el 75% difiere que no se realizan las respectivas evaluaciones técnicas que vayan acorde al perfil del puesto, contrario al 25% que si está de acuerdo con la realización de estas evaluaciones.

Continuando con la pregunta 7, el 87.5% de los encuestados está de acuerdo con que a empresa no cuenta con un adecuado sistema de selección de personal, este porcentaje menciona que estos procesos son llevados de manera desordenada y que de esa manera no pueden verificar de manera correcta si se eligió el personal idóneo para ocupar una vacante dentro de la organización, en esta pregunta el 12.5% difiere con el resto de los encuestados haciendo alusión que la empresa cuenta con un sistema de selección de personal adecuado que les permite realizar una análisis efectivo en la evaluación de las hojas de vida, la verificación de los datos, las entrevistas y demás procesos propios para elegir al candidato correcto.

En la pregunta 8, el 91.7% hace énfasis en que la empresa debería diseñar, gestionar e implementa un plan que permita la selección de personal de manera eficiente y eficaz.

De las preguntas 9 y 10, se determinó que el 87.5% presento demora durante la realización de su proceso de selección, así mismo el 54.2% de estos encuestados sienten insatisfactorio la realización de este proceso.

Referente al análisis anterior se constató que la empresa no hace uso correcto de las fases de selección de personal lo que no le permite estructurar y aplicar de manera adecuada las técnicas para la administración de personal en pro de enfrentar y estar a la vanguardia en la evolución de los procesos administrativos actuales.

Conclusiones

Después de realizado el análisis del proceso de selección de personal, se pudo determinar que la empresa Klaren's no cuenta con un modelo estructurado para realizar dichos procesos.

La selección del personal debe verse como procesos de comparación, en la cual se deben tener en cuenta variables que pueden ser sometidas a comparación, estas variables serían: exigencias del cargo, y características personales del candidato. La primera variable se podría obtener por medio del perfil y descripción del puesto, y la segunda se obtendría a través de la aplicación de técnicas de selección.

Es necesario que las empresas sean conscientes y objetivos en contar con un proceso de selección de personal, el cual sea responsable y a su vez, cuente con personas idóneas en llevar a cabo los procesos de selección. Esto permite que las personas que son seleccionadas, sean las indicadas para ocupar cargos en la organización y a su vez contar con unos buenos recursos que trabajen de la mano, en pro del crecimiento y productividad de la organización.

Realizar un estudio que permite identificar falencias en la selección de personal, es de mucha ayuda, puesto que, permite realizar un autoexamen en la organización y con esto mejorar y ser más asertivos a la hora de seleccionar personas idóneas para un cargo específico.

Recomendaciones

Actualmente los procesos de selección de personal han sido considerados parte fundamental en cualquier organización, un buen proceso permite lograr la eficiencia y contribuye a mejorar la productividad y efectividad de la organización.

Se hace necesario ejecutar adecuadamente los procesos de reclutamiento y selección de personal según las directrices establecidas, con la finalidad de darle cumplimiento a las normas, de esa manera se lograra contratar personal idóneo y capacitado para cada cargo, evitando el riesgo de contratar a personal con malos antecedentes o incumplir con las características requeridas para el puesto de trabajo

Es considerable evaluar continuamente los procesos de reclutamiento y selección de personal, a efecto de innovarlos conforme a las variables que se puedan suscitar en el tiempo, para mejorar los sistemas actuales.

Hoy por hoy el proceso para reclutar y seleccionar capital humano dentro de la organización, se ve afectado por distintos factores, lo cuales consiguen provocar que se realice una mala selección de personal.

Se aconseja a la empresa establecer un departamento de talento humano con la finalidad de segmentar las responsabilidades del empresario o gerente de la empresa y así mismo fragmentar los departamentos, permitiendo uno de selección, reclutamiento y contratación de personal, con el propósito de obtener mayor efectividad en los procesos desarrollados dentro de la organización, y así enfile los objetivos estratégicos de la empresa con la de los trabajadores.

Este departamento debe ser dirigido por personal capacitado y con las cualidades necesarias para cumplir este rol, lo que indica que deben ser personas con una formación encaminada en el manejo de recursos humanos de tal manera que el proceso de selección sea

efectivo y muy importante debe ser objetivo a la hora de contratar personal.

Se recomienda contar con una hoja de ruta donde se establezcan los procedimientos a realizar en el proceso de selección con cada uno de los participantes, con las pautas que cumplir en cada proceso, donde se especifiquen si la persona cumple con lo exigido, esta hoja de ruta permitirá tener un control y no pasar por alto ningún proceso.

Se hace necesario que para cada aspirante a un cargo se cree una carpeta con toda la información personal y que esta sea de un color específico para cada cargo ofertado y que en la primera hoja se encuentre la hoja de ruta donde se pueda evidenciar en el proceso que se haya realizado.

Referencias Bibliográficas

- Atalaya P M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. Revista de investigación en psicología. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5039>
- Bedoya S. Enrique O. (2002). *La nueva generación de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas.*
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/empre/bedoya_se/contenido.htm
- Blum M. (1986). Psicología industrial. Editorial Trillas. <https://estiloapaunad.wordpress.com/>
Capítulo 1. Marco Teórico: Reclutamiento y selección de personal. (s.f.).
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2457/Capitulo1.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos humanos. Colombia. Edit. Mc Graw Hill.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, Idalberto (2007). Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano en las Organizaciones, Interamericana Editores, Octava Edición.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, Idalberto (2011). Administración de Recursos Humanos, Elsevier Editora Ltda., México, Novena Edición.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Díaz, O., & Pardo, C. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. Science Direct, 39-48.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187>
- El Ministro De La Protección Social (2017). RESOLUCION 2346 DE 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Bogotá: El Ministro De La Protección Social.

<https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCION%202346%20DE%202007.pdf>

Guth Aguirre, Alfredo. (1994) Reclutamiento, selección e integración de recursos humanos.

Trillas. p.9. <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/159320/Details>

INTE-ISO 10015. (2001). *INTECO*. Obtenido de <https://docplayer.es/49156530-Codigo-inte-iso-10015-2001-primera-edicion-gestion-de-la-calidad-directrices-para-la-formacion.html>

Montes, J., & González, P. (2010). Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado.

Ideas propias Editorial. <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>

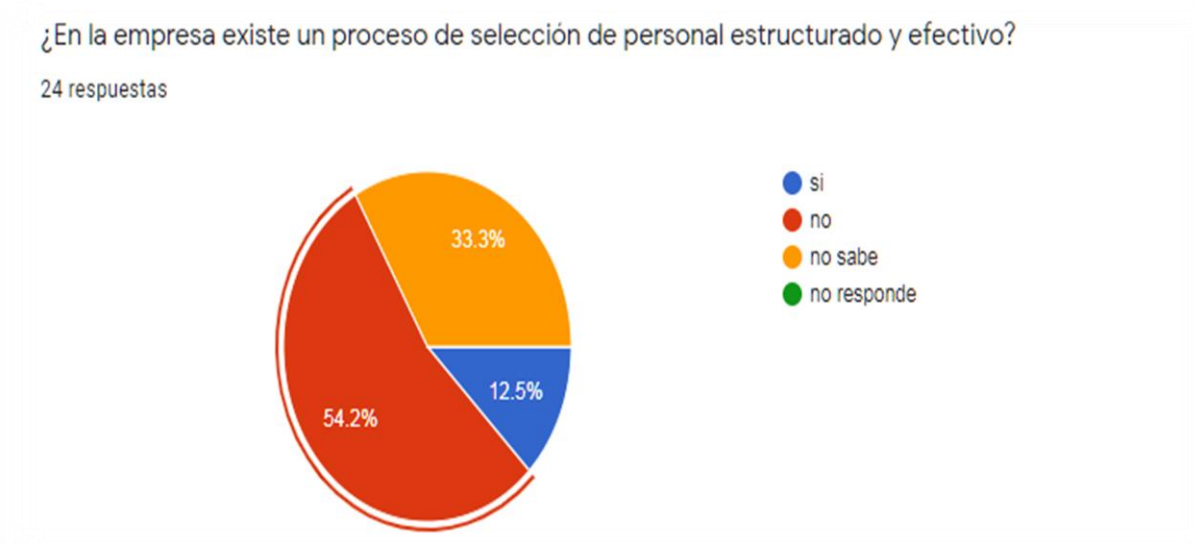
Naranjo G. Fatima (2013). Elaboracion de un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral y financiero de la empresa plásticos reyes moya c.a.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42278/1/TESIS%20CONCLUIDA%20FINAL%20.pdf>

Anexos

Figura 1

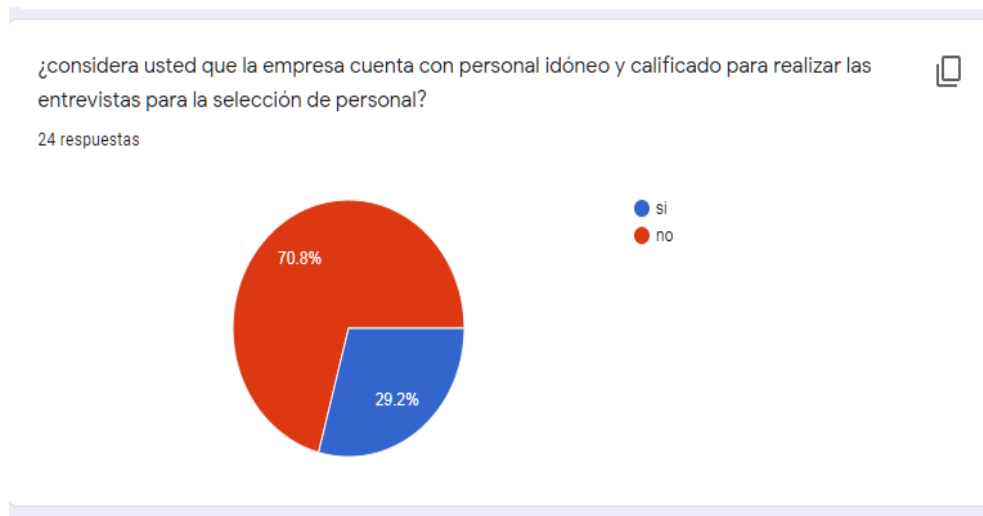
Resultados estructura proceso de selección



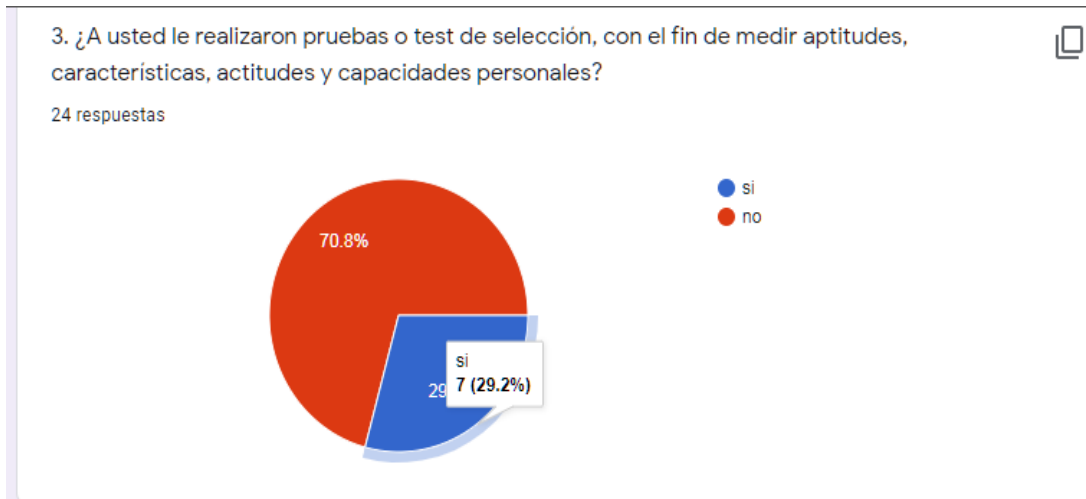
Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 2

Resultados personal calificado entrevistas de seleccion



Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 3*Resultados pruebas de selección*

Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 4*Resultados pruebas psicométricas*

Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 5

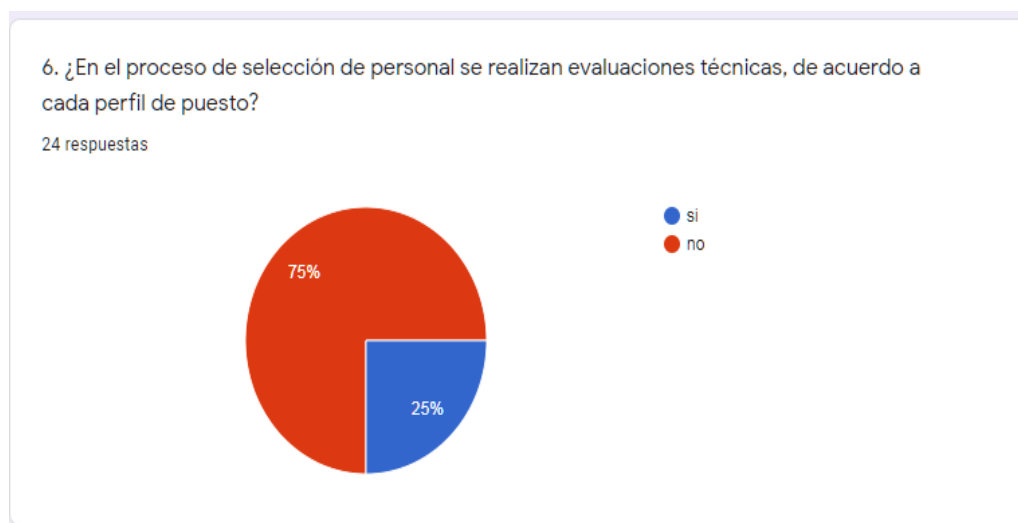
Resultados entrevista selección de personal



Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 6

Resultados evaluación técnica



Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 7*Resultados sistema de selección de personal*

Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 8*Resultados diseño de plan selección de personal*

Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 9

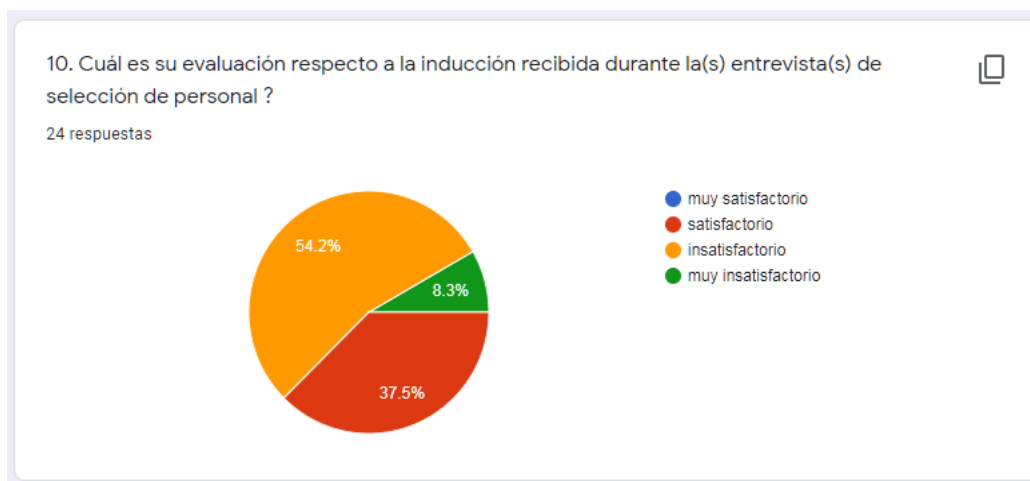
Resultados demoras en el proceso de selección



Nota: Tabulación datos formulario Google

Figura 10

Resultados evaluación de satisfacción



Nota: Tabulación datos formulario Google

Anexo A. Encuesta sobre selección de personal

1. ¿En la empresa existe un proceso de selección de personal estructurado y efectivo?

- si
- no
- no sabe
- no responde

2. ¿Considera usted que la empresa cuenta con personal idóneo y calificado para realizar las entrevistas para la selección de personal?

- si
- no

3. ¿A usted le realizaron pruebas o test de selección, con el fin de medir aptitudes, características, actitudes y capacidades personales?

- si
- no

4. ¿considera usted que existen pruebas psicométricas establecidas para cada puesto de la organización?

- si
- no

5. ¿cree usted que la entrevista de selección de personal se realiza de acorde al puesto de trabajo y a la información requerida para el mismo?

- si
- no

6. ¿En el proceso de selección de personal se realizan evaluaciones técnicas, de acuerdo a cada perfil de puesto?

- si
- no

7. ¿considera usted que la empresa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal?

- si
- no

8. ¿Cree usted que la empresa debe diseñar y gestionar un buen plan para la selección de personal?

- si
- no

9. ¿En algún momento la empresa presento demoras y dificultad en su proceso de selección?

- si
- No

10. ¿Cuál es su evaluación respecto a la inducción recibida durante la(s) entrevista(s) de selección de personal?

- muy satisfactorio
- satisfactorio
- insatisfactorio
- muy insatisfactorio