

## **Plan de mejora del proceso de selección del talento humano de la empresa INTEL CIA**

Presentado Por:

Cristian Camilo Aguirre Moreno

Julieth Tatiana Valdés Cortes

Yulieth Lorena Rodríguez García

Jaime Alexander Cícero López

Luis Andrés Delgado Oviedo

Grupo:

101007\_45

Tutora

Carolina Iveth Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocio

Administración de Empresas – Diplomado en Gerencia del Talento Humano

Bogotá, D.C.

Mayo, 2022

## **Dedicatoria**

Inicialmente dedicamos este trabajo a Dios y a todas nuestras familias debido a que ellos fueron, son y serán los pilares fundamentales de nuestras vidas; como así mismo se convirtieron en los impulsores de nuestras vidas profesionales.

*“Debemos encontrar el tiempo para detenernos y agradecer a las personas que hacen la diferencia en nuestras vidas”.*

*John F. Kennedy*

### **Agradecimientos**

Dedicamos con el más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda contribuyeron para la culminación de este proyecto, como así mismo a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y sobre todo a la tutora Carolina Iveth Sánchez por su oportuno acompañamiento, asesoramiento, orientación, recomendaciones y consecución de este proyecto.

## Resumen

Hoy en día la selección del talento humano en una corporación y/o compañía es una de las consecuciones más importantes del día a día; es por eso que este trabajo pretende analizar el proceso de selección del personal de la empresa INTEL CIA, con el fin de identificar sus falencias y proponer unas mejoras al mismo.

Chiavenato, I. (2009) plantea que la selección busca entre diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita; y el proceso de selección, por lo tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño humano, así como la eficacia de la organización.

Partiendo de lo anterior se seleccionó una muestra del personal que compone la organización con el fin de identificar sus conocimientos frente al proceso de selección y como este afecta de forma directa e indirecta todos sus componentes.

Según los resultados obtenidos en el proceso de selección se logró evidenciar la falta de conocimiento que tiene los empleados sobre mencionado proceso y así mismo las falencias que comete la organización en cuanto a temas de estructuración, socialización y toma de decisiones.

Por último, se propone mejora en el proceso de selección del talento humano, de tal manera que se puedan seleccionar los mejores talentos humanos, como al igual que estos conozcan los procesos internos de la compañía en cuanto a temas de vacantes y ascensos.

**Palabras Clave:** Ascenso, Fortalecimiento de procesos, Mejora, Selección de personal, Talento humano.

## Abstract

Today the selection of human talent in a corporation and/or company is one of the most important achievements of the day to day; That is why this work aims to analyze the selection process of the personnel of the company INTEL CIA, in order to identify its shortcomings and propose improvements to it.

Chiavenato, I. (2009) states that the selection seeks among various candidates, those who are most suitable for the positions that exist in the organization or for the skills it needs; and the selection process, therefore, aims to maintain or increase the efficiency or human performance, as well as the effectiveness of the organization.

Based on the above, a sample of the personnel that makes up the organization was selected in order to identify their knowledge regarding the selection process and how it directly and indirectly affects all its components.

According to the results obtained in the selection process, it was possible to demonstrate the lack of knowledge that employees have about said process and also the shortcomings that the organization commits in terms of structuring, socialization and decision-making issues.

Finally, improvement is proposed in the selection process of human talent, in such a way that the best human talents can be selected, as well as that they know the internal processes of the company in terms of vacancies and promotions.

**Keywords:** Human talent, Personnel selection, Process strengthening, Promotions Upgrade.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Planteamiento del Problema.....	11
Formulación del Problema .....	11
Justificación de la Investigación .....	12
Objetivos .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos .....	14
Antecedentes .....	15
Marco Teórico.....	17
Marco Legal .....	21
Metodología .....	24
Diseño de la Investigación .....	24
Instrumento.....	24
Población y muestra .....	24
Resultados .....	25
Plan De Mejora.....	29
Conclusiones .....	30
Recomendaciones.....	31
Referencias .....	32

**Lista de Tablas**

Tabla 1 - Actividades plan de mejora .....	29
--	----

**Lista de Figuras**

Figura 1 - Pregunta No. 1 .....	25
Figura 2 - Pregunta No. 2 .....	25
Figura 3 - Pregunta No. 3 .....	26
Figura 4 - Pregunta No. 4 .....	26
Figura 5 - Pregunta No. 5 .....	27
Figura 6 - Pregunta No. 6 .....	27
Figura 7 - Pregunta No. 7 .....	28
Figura 8 - Pregunta No. 8 .....	28



**Lista de Anexos**

Anexo 1 – Encuesta aplicada ..... 37

## Introducción

INTELCIA es un contact center filial del Grupo Altice, tiene presencia en África, Estados Unidos y Europa, actualmente tiene el objetivo de conquistar el mercado hispano ofreciendo el servicio de cartera y de apoyo tecnológico en el sector de seguros, banca telecomunicaciones y retail, así mismo cuenta con 2000 colaboradores en su compañía.

Es por lo que, durante el desarrollo del trabajo se realizará un análisis interno de la compañía con el fin de identificar el proceso de selección de personal dentro de la misma, ya que “realizar el proceso de reclutamiento y selección es importante conocer a fondo a las personas que deseas contratar, desde sus antecedentes laborales, hasta los aspectos psicológicos” (SUMMITDIGITAL1, 2019).

Así mismo, es importante identificar si existen falencias en la empresa en el proceso de selección del personal, ya que, es necesario implementar estrategias que permitan evolucionar en los procesos de reclutamiento y así aumentar la productividad, tener un excelente ambiente de trabajo, fortalecer la marca, disminuir costos, entro otros beneficios que se evidenciaría en INTELCIA.

Factores como la rotación de personal, la oferta de vacantes en otras empresas, los salarios y horarios, son fuentes de gran insumo que, al investigar más a fondo, pueden orientar a proponer ciertas acciones de mejora dentro del proceso de selección del talento humano.

### **Planteamiento del Problema**

La evolución en las industrias y organizaciones hoy en día han permitido evidenciar la importancia que tiene el talento humano dentro de las misma, debido a que “este es aquel que aporta el talento y que lleva a cabo todas las tareas del día al día.” (SUMMITDIGITAL1, 2019).

Con el fin de que la empresa tenga unos altos índices de rentabilidad y competitividad es indispensable tener una sinergia adecuada dentro de la mismas y más aún un excelente talento humano “por esta razón al hablar de éxito empresarial es esencial poner en primer lugar al personal” (SUMMITDIGITAL1, 2019).

La compañía INTEL CIA realiza el proceso de selección así: inicia con la publicación de la oferta, se reciben las solicitudes y se procede a preseleccionar candidatos, para luego contactarlos y resalir las pruebas técnicas. Posteriormente, los seleccionadas se citan a entrevista individual y allí se selecciona el candidato, por lo tanto, se realiza la contratación y el entrenamiento e inducción a la compañía. Es importante realizar un seguimiento detallado del proceso de reclutamiento de la compañía, con el ánimo de proponer acciones que permitan garantizar un correcto, adecuado y transparente proceso.

### **Formulación del Problema**

¿Se maneja actualmente el proceso de selección de personal más idóneo y se ajusta a los objetivos estratégicos de la organización INTEL CIA?

### **Justificación de la Investigación**

Para cada empresa el factor humano es de suma importancia, ya que este es la base de los procesos productivos y administrativos; por lo que se debe trabajar para que se cuente con un personal de alta calidad y profesionalismo. Partiendo de lo expuesto anteriormente y según los estudios realizados donde se expone que “el 80% de los casos en los que el empleado decide abandonar la empresa se deben a una mala decisión en la contratación” (Anonimo, s.f.) esta investigación pretende identificar cuáles son los factores internos y externos que afectan el proceso de selección de la empresa INTELICIA, ya que este es el pilar fundamental de la misma y afecta de forma indirecta todas las áreas de la organización.

Así mismo, la investigación será de gran utilidad ya que puede permitir determinar las acciones y estrategias necesarias para diseñar un plan que permita la mejorar en el proceso de selección del personal, puesto que “las empresas dicen que contratar al empleado equivocado le puso un descenso en las ventas y ... que afectó al ambiente de la empresa” (Anonimo, s.f.).

El reclutamiento y selección de personal debe ser una cuestión de importancia estratégica para las empresas. Contar con un capital humano apto para los puestos requeridos es necesario para que la organización sea competitiva, pues en realidad, la competitividad de las empresas no depende de máquinas o infraestructura, lo que en verdad importa es contar con el personal adecuado. (Arzate, s.f.).

También al alinear los intereses del talento humano con la empresa INTELICIA permitirá la personalización de cada empleado por la planificación estratégica, aumentando la motivación por pertenecer y crecer dentro de la misma, de modo que se disminuirá la fuga de personal, aumentará la productividad, se disminuirán los tiempos de gestión y el beneficio será mutuo en base a los resultados por la mejora del proceso.

Otro beneficio que se debe tener en cuenta es optimizar los tiempos que se invierten en el reclutamiento, debido a que estos afectan indirectamente en la productividad de la empresa y directamente en los costos y gastos por la captación de personal que cumpla con los requisitos del puesto, por esto es importante diseñar algo más allá que plan de selección que integre la inducción, capacitación y el desarrollo que asegure la contratación a corto plazo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar el plan de mejora del proceso de selección de talento humano de la empresa INTELCA.

### **Objetivos Específicos**

Identificar y analizar el proceso de selección de personal de la empresa INTELCA.

Analizar los contratos que maneja la empresa INTELCA con sus trabajadores.

Establecer nuevas estrategias para mejorar el proceso de selección mediante el análisis del grado de involucramiento del empleado con la compañía.

## **Antecedentes**

Durante el transcurso del tiempo se ha podido evidenciar las falencias y problemáticas que han tenido que sufrir las empresas al contar con personal de bajo rendimiento y desinterés; problemática la cual está influenciada de forma directa e indirecta con los procesos de selección que tienen las mismas.

Gracias a numerosos estudios realizados históricamente, los cuales se han enfocado en el mejoramiento del talento humano dentro de las organizaciones, se ha identificado que “para los empresarios la atracción de los mejores candidatos a las vacantes que ofertan y la incorporación de ellos a su organización son cuestiones fundamentales para la planeación estratégica de la empresa y su visión de crecimiento” (Arzate, s.f.)

La calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que determina su prosperidad, que convierte la inversión en un crédito satisfactorio y que permite que se logre sus objetivos terminando así con la satisfacción mutua, es decir, del empleado como la del empleador. En este marco referencial la Selección y Capacitación de Personal adquieren una gran relevancia como procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Humanos. Así mismo:

Con los recientes y vertiginosos cambios del mercado laboral actual, las empresas tienen cada vez más problemas en la selección de personal y en la atracción de talento. Esto es debido no solo al dinamismo de dicho mercado, sino también a los cambios sociales y económicos que estamos viviendo, combinados con la digitalización y la aparición de nuevos perfiles. (interimgrouphr, 2021).

Se ha demostrado que si no se realiza una buena selección de personal, este afecta en el comportamiento y desempeño de la organización y de igual manera a los trabajadores, por la existencia de factores tanto internos como externos, tales como: La rutinas, cambio de horarios

del personal, falta de personal para desempeñar diferentes actividades, incumplimiento en la entrega de dotaciones, la relación entre compañeros, el trabajo en equipo, autonomía y control de las áreas y responsabilidades, horarios muy extensos, el ambiente laboral, la retribución y compensación del trabajo (salarios, beneficios), la participación que tiene cada empleado en las decisiones, falta de capacitación y formación en su actividad (conocimientos).

En la empresa INTELCA, creada hace 20 años en Marruecos e impulsada por una fuerte ambición, ha logrado rápidamente ampliar su presencia geográfica y mejorar sus actividades para apoyar a sus clientes en todas sus operaciones de externalización con el fin de permitirles centrarse mejor en su negocio principal y en sus retos.

En el año 2021, INTELCA adquiere Grupo Unísono, pasando a formar parte de 9000 empleados, 16 sitios en España, Colombia, Perú, Chile e Inglaterra; por lo anterior, si el proceso de selección “no se lleva a cabo de manera correcta se puede desaprovechar la oportunidad de ingresar a la empresa a una persona con gran potencial y talento para el puesto requerido o, peor aún, contratar a alguien con influencia negativa que puede afectar el éxito de la organización”. (Arzate, s.f.).

Por lo anterior el objetivo general de INTELCA, es diseñar el plan de mejora del proceso de selección, con el fin de optimizar el desempeño, productividad y satisfacción de su capital humano y para cumplir este objetivo se elaboran estrategias que ayuden al fortalecimiento y la comunicación de los empleados mediante actividades que integren a todo el personal, evidenciado que en la organización hay inconformidades ya mencionadas, por ello se realizarán actividades de integración y capacitaciones con el fin de fortalecer las relaciones entre compañeros y dejar de lado las inconformidades que se estaban presentando a través del dialogo.



## Marco Teórico

Cuando se habla del proceso de selección de personal, se dice que a finales del siglo XIX y comienzos del XX, las empresas del sector privado delegaron la función de seleccionar al personal a un oficinista, que, al decir de algunos autores, fue el primer especialista de personal.

“A diferencia del tratamiento tradicional que se ha dado a este objeto como actividad eminentemente técnica, el proceso de selección de personal es un proceso de investigación científica, que está influido por las tendencias actuales y polémicas existentes al respecto” (Agüero, s.f.)

Para entender de forma más asertiva la importancia de este proceso es fundamental comprender los estudios y procesos que han conllevado a la creación de este concepto dentro de las organizaciones, como así mismo las distintas perspectivas. Con base en los anterior se puede identificar las siguientes fuentes sobre la sección de personal:

Según de Ansorena (2005) Selección de personal es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional.

La selección de personal le corresponde atraer de manera selectiva, mediante varias técnicas de divulgación y de selección, a candidatos que cumplan con los requisitos mínimos que el cargo o perfil exige. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más idóneos para satisfacer las necesidades de las empresas.

Chiavenato, I. (2009) plantea que la selección busca entre diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las

competencias que necesita; y el proceso de selección, por lo tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño humano, así como la eficacia de la organización.

Según Zayas Agüero (2010) seleccionar no implica escoger a unos discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre - trabajo.

Debido a lo anterior hoy en día se ha podido evidenciar la importancia que tiene la selección de personal dentro de las organizaciones, donde esto son el pilar fundamentan de las mismas, siendo un factor de éxitos poseer el talento humano adecuada para cada una de las áreas y así mismo altamente motiva tanto afuera como adentro de la organización.

“Mantener empleados satisfechos hace que estos a su vez se ocupen mejor de nuestros negocios. La motivación laboral supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo”  
(PJESUS, 2015)

Por otro lado, se debe entender que labor de selección de personal no solo se puede limitar al simple control y registro de personal y nómina.

La selección debe realizarse en función del desarrollo del hombre, ya que el cumplimiento de su objetivo supremo implica conjugar las cualidades personales, sus intereses y potencialidades en función de su formación, desarrollo y satisfacción, lo que no puede estar divorciado de la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de la actividad laboral, toda vez que el elemento económico incide significativamente en el desarrollo humano.

Se conoce que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy exige el mercado, pero también se sabe que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente del talento humano, puesto que de él depende la obtención de los objetivos

organizacionales que conduzcan al éxito a cualquier empresa. La tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de la otra es el talento humano, y esto se logra mediante procesos de selección eficientes.

Según Peña (1993), la información brinda el análisis del puesto, proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; los planes de recursos humanos a corto y largo plazo permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada; y los candidatos, que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger.

Para Chiavenato (2009) el proceso de reclutamiento se divide en dos etapas:

**Reclutamiento interno:** El reclutamiento interno busca los candidatos que trabajan en la organización promoverlos a actividades o puestos más altos para motivar el personal. Este reclutamiento busca competencias internas para aprovecharlas en los procesos, siendo estas ofertadas contribuyendo a la formación y actualización del talento humano.

**Reclutamiento externo:** El reclutamiento externo interviene en los candidatos que están afuera de la organización, cometiéndolos a un proceso de selección enfocándose en las competencias externas de los candidatos abordando de forma precisa y eficaz los criterios como de experiencia y habilidades que no hay en la organización.

De acuerdo con Chiavenato (2009) la selección se basa en la elección precisa de persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno, en este proceso se busca entre varios candidatos el personal idóneo que permita mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del talento humano, así como la eficacia de la organización den los procesos

funcionales y misionales que permitan al capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.

Con lo expuesto anteriormente se comprende que el proceso de selección de personal brinda un valor a la organización y a los clientes, seleccionando un talento humano altamente capacitado y con las mejores capacidades.

## Marco Legal

Para poder entender la importancia del proceso de selección dentro de las organizaciones es fundamental entender que este se debe realizar de forma legítima y equitativa con el fin de que todas las personas puedan estar involucradas en las vacantes convocadas por las diferentes organizaciones.

La igualdad de oportunidades es el término basado en la filosofía de búsqueda de una sociedad justa que proponga las mismas posibilidades a todos los individuos sin discriminar. Este principio recoge ofrecer los mismos derechos, equidad salarial y de género, ofreciendo mismas oportunidades para hombres y mujeres (euroinnova, s.f.).

Partiendo de lo anterior podemos encontrar las siguientes decretos, leyes o artículos que influyen en los procesos de selección del personal dentro de las organizaciones:

Inicialmente tenemos el artículo 104 del Código Sustantivo del Trabajo “Reglamento de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio” ( Ministerio de Protección Social, 2011).

Teniendo en cuenta que los procesos de selección deben ser transparentes, se cita la Constitución Política de Colombia, en su artículo 13: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica” (Constitución política de la República de Colombia, 1991).

Por lo anterior, es importante precisar que la Corte Constitucional en Sentencia 1-1226 de 2008, señaló con respecto a los criterios de selección de personal que: “Proceso de Selección de Personal – Facultad de las entidades públicas y privadas para establecer requisitos de ingreso,

siempre que sean razonables, no impliquen discriminaciones injustificadas entre las personas y sean proporcionales según las facultades que con ellos se buscan.

La Corte ha precisado que las entidades, tanto estatales como privadas, pueden establecer requisitos de ingreso en un proceso de selección, siempre que sean razonables, no impliquen discriminaciones injustificadas entre las personas, y sean proporcionales según las finalidades que con ellos se buscan (Sentencia T-463 de 1996). A contrario, es claro que se vulneran los derechos de los participantes, si se realizan los procesos de selección desconociendo los requisitos previamente fijados y publicados, o cuando dichos requerimientos son inconstitucionales en sí mismos”.

Así mismo, tenemos la “Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2011) Los cuales permiten referencias y evitar niveles de corrupción en cualquier nivel y proceso. Al igual que el Artículo 2 del Decreto 256 de 1994 donde nos fundamenta la contratación del personal y los ascensos dentro de la administración pública:

El proceso de selección tiene como objetivo garantizar el ingreso de personal idóneo a la administración pública y el ascenso de los empleados, con base en el mérito, mediante sistemas que permitan la participación democrática, en igualdad de oportunidades, de todos los colombianos que demuestren poseer los requisitos para desempeñar los empleos. (Departamento Administrativo de Función Pública, 1994).

Por último, como referencia está el Artículo 1 del Decreto 4108 de 2011 el cual establece que:

Son objetivos del Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos

fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

(Presidente de la Republica de Colombia, 2011).

## **Metodología**

Este trabajo de grado se plantea un análisis de enfoque explicativo que tiene como objeto la familiarización con el tópico a investigar las variables que generan, que no se esté realizando un proceso de selección adecuado en la compañía INTEL CIA; “donde su principal objetivo es determinar las relaciones entre variables las cuales se presentan en hechos ya ocurridos, sin deducir relaciones causales.” (Lerma G.H.D. 2009)

### **Diseño de la Investigación**

La clasificación y metodología de la investigación será de tipo mixto debido a que esta nos permitirá recopilar, identificar, analizar e interpretar las influencias de la problemática ya sean de datos abiertos o cerrados, es por ello por lo que es necesario utilizar ambos enfoques tanto cualitativos como cuantitativos.

### **Instrumento**

Se considera importante realizar una encuesta con preguntas cerradas y abiertas al personal de INTEL CIA, con la intención de construir una recolección de datos que nos suministren información valiosa y determinante para adoptar cambios y mejoras que permitan mejorar el proceso de selección de personal de la empresa.

Con este método de investigación permite que al realizar un estudio determina si el proceso de selección que se está llevando a cabo es el adecuado o si, por el contrario, es necesario reestructurar el modelo ya que no está dando los resultados esperados.

### **Población y muestra**

Se tomo como muestra a 30 empleados de la compañía INTEL CIA de todas las áreas de la misma con el fin de tener una perspectiva amplia en cada una de las áreas que la componen.

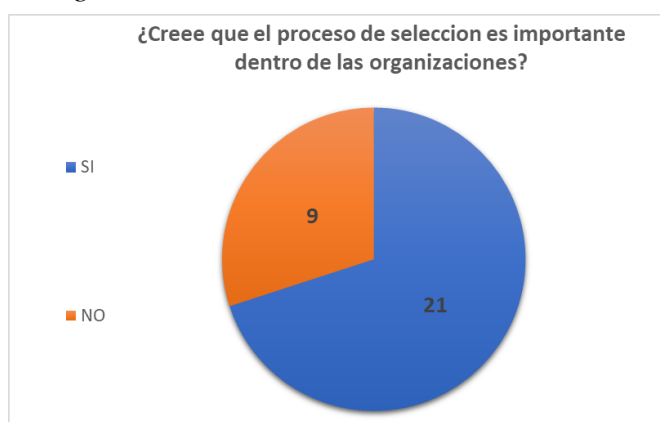


## Resultados

Para el desarrollo de la investigación se implementó una encuesta de 08 preguntas a 30 personas de la compañía, las cuales se centraban en el conocimiento que tienen sobre la importancia de los procesos de selección y ascenso para para cada uno de los cargos. Así mismo esta se diseñó mediante Google Fromm y enviada vía WhatsApp y e-mail.

### Figura 1.

#### Pregunta No. 1



De acuerdo con la pregunta No. 1 el 70% de los encuestados si piensa que el proceso de selección es importante dentro de las organizaciones, mientras que el 30% no lo cree así.

### Figura 2.

#### Pregunta No. 2



De acuerdo con la pregunta No. 2 el 37% de los encuestados si ha tenido algún ascenso, mientras que el 63% no tenido la posibilidad.

**Figura 3.**

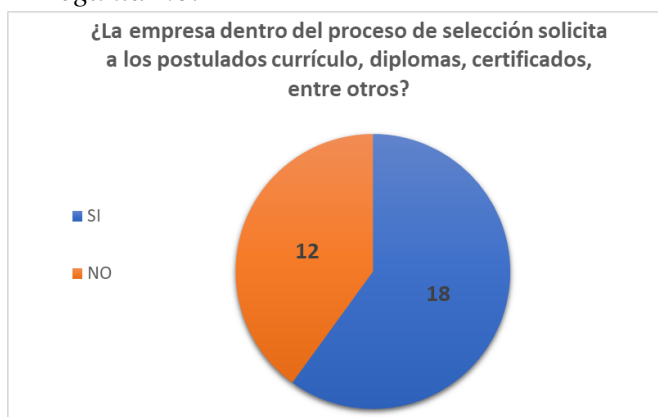
*Pregunta No. 3*



De acuerdo con la pregunta No. 3 el 40% de los encuestados cree que la honestidad es el valor más importante que exige la compañía a los postulados que pretenden ingresar a la mismas, seguido de la responsabilidad con un 30%. Mientras que el 17 piensa que es el respeto y el 13% la tolerancia.

**Figura 4.**

*Pregunta No. 4*



De acuerdo con la pregunta No. 4 el 60% de los encuestados sabe que la compañía pide certificados de estudio como experiencia para el ingreso a la misma, mientras que el 40% no lo sabe.

**Figura 5.**

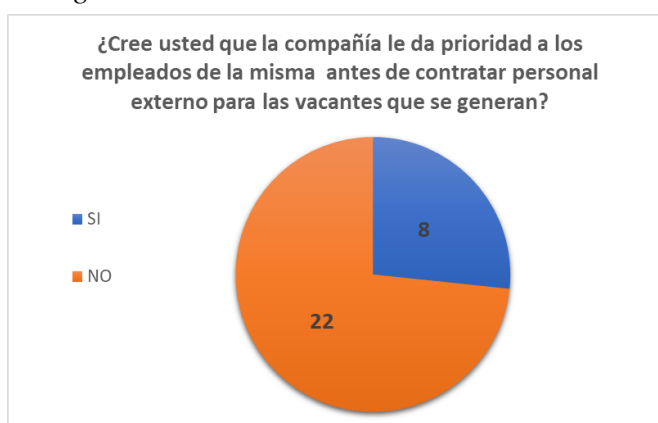
*Pregunta No. 5*



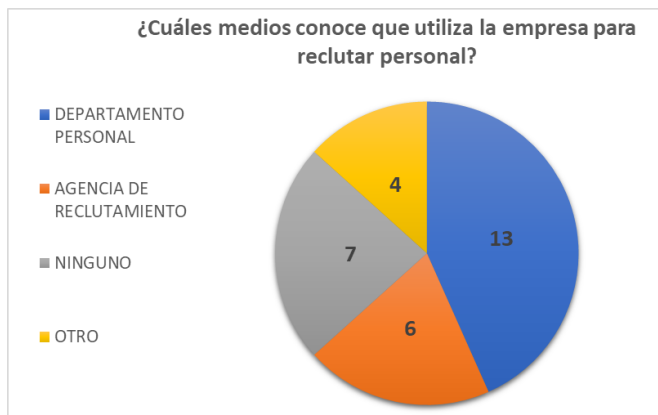
De acuerdo con la pregunta No. 5 el 30% de los encuestados cree que el trabajo en equipo es la habilidad más importante para la compañía, seguido de la experiencia y la calidad de trabajo, cada una con un 23%, mientras que el 13% piensa que es el compromiso y el 10 la creatividad.

**Figura 6.**

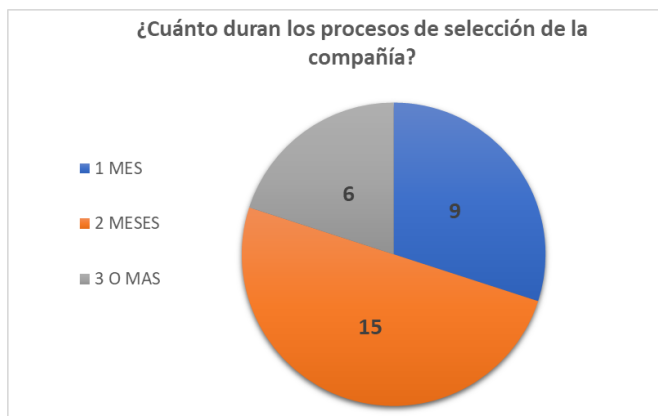
*Pregunta No. 6*



De acuerdo con la pregunta No. 6 el 73% de los encuestados cree que la compañía no les da prioridad a los empleados internos para llenar las vacantes, mientras que el 27% cree que si les dan prioridad.

**Figura 7.***Pregunta No. 7*

De acuerdo con la pregunta No. 7 el 43% de los encuestados cree que el departamento de personal es el medio que utiliza la empresa para reclutar personal, mientras que el 23% no conoce ningún medio. Por último, el 20% cree que la empresa utiliza a una agencia de reclutamiento y el 13% cree que existen otros medios.

**Figura 8.***Pregunta No. 8*

De acuerdo con la pregunta No. 8 el 50% de los encuestados informa que el proceso de selección de personal dentro de la compañía dura 2 meses, seguido de 1 mes con un 30%, mientras que 20% cree que dura 3 o más meses.

## Plan De Mejora

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante en la aplicación de la encuesta y el análisis de cada una de las preguntas, se logró evidenciar que, INTEL CIA no cuenta con un proceso de selección claro y estructurado dentro de la misma, conllevando a que la compañía no brinde oportunidades de crecimiento laboral a sus trabajadores, lo cual ha generado insatisfacción e inconformidad en el personal, debido a que el proceso de selección siempre es externo.

Por lo anterior se identifica la necesidad de poseer una herramienta (plataformas digitales) que permita poseer información de primera mano para la identificación del mejor talento humano dentro de la organización para suplir las vacantes que se vayan generando, además de entrevistas virtuales que permitan disminuir los tiempos de espera.

### Tabla 1.

#### *Actividades plan de mejora*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Necesidad	Compra o adquisición de página web (intranet) o licencia de sistema la cual contenga una sección de atención y servicios (reglamentación, requisitos, mecanismos, PQRS), Procesos abiertos (vacantes) y estado de procesos, entre otros.
Responsables	Departamento de sistemas Departamento jurídico Departamento financiero Departamento de personal
Recursos	\$5'000.000
Periodo	Anual
Seguimiento	Encuestas semestrales para el personal de trabajadores con el ánimo de conocer su percepción frente a los cambios y escuchar propuestas que permitan evidenciar aspectos por mejorar Indicador: Clima organizacional – Productividad – Rentabilidad

## Conclusiones

Con el fin de mejorar el proceso de selección del personal dentro de la organización INTELCA, se identificó las falencias que existen dentro de este mismo gracias a la aplicación de la encuesta; donde la mayoría del personal cree que el proceso de selección de personal es importante, pero así mismo se evidencia que la compañía no posee un plan adecuado y no está socializado de la forma más adecuada, ya que el desconocimiento de las postulaciones para ascenso como los requisitos mínimos que pide la organización son indiferentes para estos.

Al igual se evidenció que optimizar el proceso de contratación permite mejorar la calidad del servicio que el cliente recibe, permitiendo disminuir las inconformidades, fortaleciendo el nivel de apropiamiento de la información y aumentando la competitividad tanto del personal como de la empresa, consolidando la estrategia del negocio mediante la satisfacción del cliente

Por último, el uso de nuevos sistemas o herramientas permite cumplir con los objetivos planteados dentro de la investigación para mejorar el proceso de selección, permitiendo mejorar así sus niveles de rentabilidad mediante el fortalecimiento de factores directos e indirectos como el clima organizacional.

### **Recomendaciones**

El plan de mejora que se propone para el proceso de selección permitirá mejorar los niveles de rentabilidad de la compañía gracias al fortalecimiento del clima organizacional, donde el pilar principal de la compañía es el talento humano.

Al igual permitirá obtener una base de datos la cual contenga almacenadas de forma adecuadas las hojas de vida de cada uno de los empleados de la organización, con el fin de tener una base de datos sólida y de fácil acceso para la toma de decisiones en la selección de este para ascenso a las vacantes

Por último, se recomienda realizar gestión de acuerdos con compañías que suministren estos sistemas, con el fin de conseguir beneficios ya sea de tipo económico o sistemático a la hora de implementar el sistema dentro de la compañía

Lo anterior con el fin de que todo el personal tenga claras las políticas de la empresa y pueda postularse para vacantes en las cuales se pueda destacar profesionalmente y así mismo la empresa obtenga mejores resultados de sus empleados, siendo el pilar fundamental de la misma.

## Referencias

Actualicese. (19 de Julio de 2021). *Prestaciones sociales en contratos de prestación de servicios*.

<https://actualicese.com/prestaciones-sociales-en-contratos-de-prestacion-de-servicios/>

Agüero, P. M. (s.f.). *Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*.

Biblioteca.utec.edu.sv: [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55712.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55712.pdf)

Anonimo. (s.f.). *La evolución de la atención tradicional al cliente online*. Emtelco:

<https://emtelco.com.co/la-evolucion-de-la-atencion-tradicional-al-cliente-online/#:~:text=La%20evoluci%C3%B3n%20de%20atenci%C3%B3n%20al,mundo%20como%20el%20COVID%2D19>

Anonimo. (s.f.). *Los 5 problemas más comunes en el proceso de reclutamiento*. Blog.kenjo.io:

<https://blog.kenjo.io/es/los-5-problemas-mas-comunes-en-el-proceso-de-reclutamiento>

Anonimo. (s.f.). *Qué es el clima organizacional. Características e importancia*.

Questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

*Artículos y Tendencias en RR. HH.* (s.f.). [https://articles.jobconvo.com/es/reclutamiento-y-](https://articles.jobconvo.com/es/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-que-es-etapas-estrategias-y-tecnicas/)

[seleccion-de-personal-que-es-etapas-estrategias-y-tecnicas/](https://articles.jobconvo.com/es/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-que-es-etapas-estrategias-y-tecnicas/)

Arzate, A. (s.f.). *Blog de Reclutamiento y Recursos Humanos en México*. Grupo IPS especialistas

en RH: [https://www.ips.com.mx/blog/importancia-del-reclutamiento-y-](https://www.ips.com.mx/blog/importancia-del-reclutamiento-y-selecci%C3%B3n-de-personal)

[selecci%C3%B3n-de-personal](https://www.ips.com.mx/blog/importancia-del-reclutamiento-y-selecci%C3%B3n-de-personal)

Congreso de la república. (12 de Julio de 2011). *Ley 1474 del 2011*. Secretaria del senado:

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html)

Cortes, N. (14 de 08 de 2020). *Artículo 22 y Teletrabajo: ¿cómo operan?* Geovictoria (Chile).

Cortés, N. (19 de Noviembre de 2021). *¿Qué es la selección de personal?: Conoce más aquí*.

Geovictoria: <https://www.geovictoria.com/mx/recursos-humanos/seleccion-de-personal/>



Departamento Administrativo de Fundcion Publica. (28 de Enero de 1994). *Decreto 256 de 1994*.

Departamento Administrativo de Fundcion Publica.

Espectador, E. (21 de Febrero de 2022). *¿Cuánto me deben descontar de salud y pensión este 2022?* <https://www.elespectador.com/economia/cuanto-me-deben-descontar-de-salud-y-pension-este-2022-pension/>

Euroinnova. (s.f.). *¿Qué es la igualdad de oportunidades?* euroinnova.co:

<https://www.euroinnova.co/blog/que-es-la-igualdad-de-oportunidades>

Geovictoria. (03 de 01 de 2021). *Lo que debes saber sobre el Reglamento Interior de Trabajo*.

<https://www.geovictoria.com/mx/recursos-humanos/reglamento-interior-de-trabajo/>

Gerencie.com. (s.f.). [https://www.gerencie.com/relacion-](https://www.gerencie.com/relacion-laboral.html#:~:text=Una%20relaci%C3%B3n%20laboral%20se%20configura,Prestaci%C3%B3n%20personal%20del%20servicio.)

[laboral.html#:~:text=Una%20relaci%C3%B3n%20laboral%20se%20configura,Prestaci%C3%B3n%20personal%20del%20servicio.](https://www.gerencie.com/relacion-laboral.html#:~:text=Una%20relaci%C3%B3n%20laboral%20se%20configura,Prestaci%C3%B3n%20personal%20del%20servicio.)

Gerencie.com. (01 de 06 de 2021). *Reglamento interno de trabajo – Qué es y por qué tenerlo*.

[https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html#Contenido\\_del\\_reglamento\\_interno\\_de\\_trabajo](https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html#Contenido_del_reglamento_interno_de_trabajo)

GherEmpresas. (27 de Julio de 2020). *El Contrato de Prestación de Servicios en Colombia*.

gherempresas: <https://gherempresas.com/contrato-prestacion-servicios-colombia/>

Interimgrouphr. (27 de Enero de 2021). *¿Problemas en la selección de personal? Causas y soluciones*. Interimgrouphr: <https://interimgrouphr.com/blog/gestion-talento/problemas-seleccion-personal/>

Leyes.co. (s.f.). *Código Sustantivo del Trabajo articulo 22*.

[https://leyes.co/codigo\\_sustantivo\\_del\\_trabajo/22.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%2022.&text=Contrato%20de%20trabajo%20es%20aquel,la%20segunda%20y%20mediante%20remuneraci%C3%B3n.](https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo/22.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%2022.&text=Contrato%20de%20trabajo%20es%20aquel,la%20segunda%20y%20mediante%20remuneraci%C3%B3n.)

Ministerio de Protección Social. (2011). *Código sustantivo del trabajo*. Ministerio de Protección

Social:

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Ministerio de Protección Social. (1950). *Código Sustantivo de Trabajo*. Ley 2663:

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html)

Mintrabajo. (s.f.). *Cotización a la Seguridad Social - Aportes*. Mintrabajo:

<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/formalizacion-laboral/cotizacion-a-la-seguridad-social-aportes>

PeopleNext, B. (Octubre de 2019). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal*. [https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-](https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20proceso,las%20oficinas%20de%20la%20empresa.)

[empresa#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20proceso,las%20oficinas%20de%20la%20empresa.](https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20proceso,las%20oficinas%20de%20la%20empresa.)

Pjesus. (6 de Mayo de 2015). *La importancia de motivar a nuestros empleados*. eoi:

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/la-importancia-de-motivar-a-nuestros-empleados/>

Platziteam. (s.f.). *Qué es la gestión de talento humano en una empresa*. Platzzi:

[https://platzzi.com/blog/emp-que-es-gestion-talento-humano/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=12915366154&utm\\_adgroup=&utm\\_content=&gclid=EA1aIQobChMIxoXxm92Z9wIVldzICh0wcArUEAAYAiAAEgJvC\\_D\\_BwE&gclsrc=aw.ds](https://platzzi.com/blog/emp-que-es-gestion-talento-humano/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=12915366154&utm_adgroup=&utm_content=&gclid=EA1aIQobChMIxoXxm92Z9wIVldzICh0wcArUEAAYAiAAEgJvC_D_BwE&gclsrc=aw.ds)

Presidente de la Republica de Colombia. (2 de Noviembre de 2011). *Decreto 4108 de 2011*.

Funcionpublica:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44622>

Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). *Administración*. Economipedia.com :

<https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>

Servicios, P. s. (s.f.). *Actualicese*. <https://actualicese.com/prestaciones-sociales-en-contratos-de-prestacion-de-servicios/>

Significados. (s.f.). *Significado de Motivación*. Significados.com.:

<https://www.significados.com/motivacion/>

Summitdigital1. (27 de Febrer de 2019). *La importancia del personal en el éxito de una empresa*.

bhrs.blog: <https://bhrs.blog/2019/02/27/la-importancia-del-personal-en-el-exito-de-una-empresa/#:~:text=Uno%20de%20los%20componentes%20m%C3%A1s,primer%20lugar%20a%20el%20personal.>

Up. (s.f.). *Las 10 fases de un proceso de selección efectivo*. <https://www.up-spain.com/blog/10-fases-del-proceso-de-seleccion/>

## Anexos

### Anexo 1.

#### *Encuesta aplicada*

## Encuesta sobre el proceso de selección del personal empresa INTELCA

Descripción del formulario

¿Cree que el proceso de selección de personal es importante dentro de las organizaciones? \*

SI

NO

¿A tenido algún ascenso dentro de la compañía? \*

SI

NO

¿Cuáles cree que son los valores que exige la compañía a los postulados? \*

Respeto

Honestidad

Tolerancia

Responsabilidad

Otros: \_\_\_\_\_

¿La empresa dentro del proceso de selección solicita a los postulados currículo, diplomas, certificados, entre otros? \*

- SI
- NO

¿Cuáles cree que son las habilidades que exige la compañía a los postulados? \*

- Trabajo en equipo
- Experiencia
- Calidad de trabajo
- Creatividad
- Compromiso
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Cree usted que la compañía le da prioridad a los empleados de la misma antes \* de contratar personal externo para las vacantes que se generan?

- SI
- NO

¿Cuáles medios conoce que utiliza la empresa para reclutar personal? \*

- DEPARTAMENTO DE PERSONAL
- AGENCIA DE RECLUTAMIENTO
- NINGUNO
- OTRO

¿Cuánto duran los procesos de selección de la compañía? \*

- 1 MES
- 2 MESES
- 3 MESES O MAS