

**Diseño del proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal
de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A.**

Alex Francisco Mora Ríos

Ángela Katherin Maigual Sotelo

Jhons James Álzate Gutiérrez

Katherine Villamil Gutiérrez

María Dorani Collazos Alegría

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Este proyecto de grado está dedicado primero que todo a Dios todo poderoso por sus bendiciones en la trayectoria de cada uno de los semestres de nuestra carrera profesional, a nuestros hijos y padres que son nuestra fuente de motivación e inspiración, a nuestros demás familiares y amigos por sus consejos y apoyo, gracias a ustedes el fruto de todo nuestro esfuerzo se está viendo reflejando obteniendo como resultado nuestra mejor versión.

Agradecimientos

Queremos brindar nuestros más sinceros agradecimientos a todos los tutores y directores de curso que nos guiaron en nuestra etapa universitaria, compañeros, mentores, personal administrativo de la universidad, amigos, familiares, mentores, a la empresa TRS Partes S.A. y a todos a los que de alguna manera han aportado a la construcción de este proyecto.

Resumen

Este proyecto tiene como fin identificar los beneficios para la empresa TRS Partes al diseñar un proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center que permita identificar en los candidatos las actitudes, habilidades y competencias requeridas para desempeñar el cargo de vendedor, esta investigación, busca fortalecer, mejorar el proceso de vinculación con un paso a paso que cuente con las estrategias y herramientas con el fin de escoger los mejores candidatos para el desempeño de sus cargos aumentando la productividad, construcción de valor para la compañía y minimizar los riesgos de rotación de personal y costos de contratación. Para obtener estos resultados se decide implementar una metodología de investigación descriptiva con el fin de esclarecer las causas del fenómeno del estudio, utilizando un enfoque cuantitativo aplicando una encuesta virtual, de duración corta y cerrada a algunos funcionarios del área comercial de la empresa, para identificar sus conceptos respecto al proceso de reclutamiento, selección, entrenamiento, capacitación y evaluación del personal. Obteniendo importantes resultados que permiten realizar el diseño de un proceso de selección de personal para el cargo de vendedor en el canal de distribución contact center que conduce al alcance de los objetivos planteados.

Palabras claves: capacitación, competencias, contratación, liderazgo, reclutamiento.

Abstract

The purpose of this project is to identify the benefits for the company TRS Partes when designing a personnel selection process for the position of commercial advisor in the contact center distribution channel that allows the identification of candidates with the attitudes, skills and competencies required to perform the job. seller position, this research seeks to strengthen, improve the linkage process with a step by step that has the strategies and tools in order to choose the best candidates for the performance of their positions, increasing productivity, building value for the company and minimize the risks of staff turnover and recruitment costs. In order to obtain these results, it was decided to implement a descriptive research methodology in order to clarify the causes of the study phenomenon, using a quantitative approach applying a virtual survey, of short duration and closed to some officials of the commercial area of the company, to identify their concepts regarding the process of recruitment, selection, training, training and evaluation of personnel. Obtaining important results that allow the design of a personnel selection process for the sales position in the contact center distribution channel that leads to the achievement of the proposed objectives.

Keywords: training, skills, hiring, leadership, recruiting.

Tabla de Contenido

| | |
|---------------------------------------|----|
| Introducción | 10 |
| Planteamiento del Problema | 12 |
| Justificación | 14 |
| Objetivos | 15 |
| Antecedentes del Problema..... | 16 |
| Marco Teórico..... | 20 |
| Marco Legal | 27 |
| Metodología de la Investigación..... | 31 |
| Resultados | 33 |
| Etapas del Proceso de Selección | 49 |
| Proceso de Selección..... | 50 |
| Conclusiones | 52 |
| Recomendaciones | 53 |
| Bibliografía | 55 |
| Apéndices..... | 57 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Fases del Proceso de Selección.....</i> | 25 |
| Figura 2 <i>Respuesta a la pregunta ¿Considera adecuado el proceso de selección que realiza la empresa?.....</i> | 34 |
| Figura 3 <i>Respuesta a la pregunta ¿Cree que es correcta la forma de reclutar personal en la organización?</i> | 35 |
| Figura 4 <i>Respuesta a la pregunta ¿Está satisfecho con la inducción recibida?</i> | 36 |
| Figura 5 <i>Respuesta a la pregunta ¿Cómo considera la capacitación recibida en producto para poder alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la compañía?.....</i> | 37 |
| Figura 6 <i>Respuesta a la pregunta ¿El proceso de entrenamiento para el desempeño de sus funciones como lo califica?</i> | 38 |
| Figura 7 <i>Respuesta a la pregunta ¿Cree que debe existir de forma periódica un método de evaluación de habilidades y competencias en el área comercial, que permita mejorar los resultados?.....</i> | 39 |
| Figura 8 <i>Respuesta a la pregunta ¿El líder de su área propone, actividades que contribuyan a su crecimiento personal y profesional?</i> | 40 |
| Figura 9 <i>Respuesta a la pregunta ¿La contribución que recibe por su salario considera que es?</i> | 41 |
| Figura 10 <i>Respuesta a la pregunta ¿Está satisfecho con el esquema que actualmente utiliza la empresa para su salario?</i> | 42 |
| Figura 11 <i>Respuesta a la pregunta ¿Que contribuciones considera que debe existir en su salario que aporte a un mejor desempeño y logro de los objetivos?.....</i> | 43 |
| Figura 12 <i>Respuesta a la pregunta ¿El cargo que desempeña y las funciones asignadas llenan sus expectativas?.....</i> | 44 |
| Figura 13 <i>Respuesta a la pregunta ¿El clima laboral lo motiva a dar resultados?.....</i> | 45 |

| | |
|--|----|
| Figura 14 <i>Respuesta a la pregunta ¿El nivel de exigencia de la compañía considera que es?</i> | 46 |
| Figura 15 <i>Respuesta a la pregunta ¿Cree que sus resultados son proporcionales al nivel exigido?</i> | 47 |
| Figura 16 <i>Respuesta a la pregunta ¿Su actitud depende de su entorno o mantiene el interés, la motivación, para lograr los objetivos sin limitarse a las restricciones?</i> | 48 |
| Figura 17 <i>Fases del proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A.</i> | 49 |

Lista de Apéndices

| | |
|---|----|
| Apéndice A <i>Encuesta</i> | 57 |
| Apéndice B <i>Perfil del Cargo</i> | 62 |

Introducción

En la actualidad se considera que el activo más valioso que puede poseer una empresa es el capital humano, bajo esta premisa, la gestión del área de talento humano de toda organización es fundamental e importante para vincular el personal idóneo agregando valor a la organización. La empresa debe garantizar las condiciones necesarias para que sus funcionarios puedan explotar sus cualidades aportando de esta manera al logro de los objetivos corporativos y al crecimiento personal y profesional del individuo.

Al momento que la organización requiera realizar proceso de selección de personal, tendrá en cuenta que el perfil de los candidatos se ajuste a lo requerido por el cargo a desempeñar, habilidades, competencias, facilidad de aprendizaje, estabilidad y compromiso ante la organización.

Para lograrlo se debe realizar un trabajo mancomunado entre los altos directivos, líderes de las áreas y funcionarios del área de recursos humanos para poder diseñar el cargo a ofertar, teniendo las bases de requisitos necesarios al momento de atraer, seleccionar y contratar el personal por lo tanto el presente documento se enfocará en la investigación para diseñar el proceso de selección de personal idóneo en el área de ventas para el cargo de asesor comercial del canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A. el cual aporte valor agregado, eficiencia e innovación para lograr un crecimiento constante de la organización, que permita crear ventaja competitiva y construcción de valor con el logro de los objetivos organizacionales. Es importante poder llevar a cabo las funciones y tareas asignadas en el cargo para el cumplimiento de las métricas establecidas.

El diseño de un proceso de selección de personal en el cargo de asesor comercial para el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A. implica tener clara la política y el procedimiento de selección.

“La política indica lo que se debe hacer a nivel de selección en una empresa, los objetivos a conseguir y las directrices a seguir para alcanzarlo. Mientras que el procedimiento indica cómo se debe hacer para alcanzar los objetivos” (Iglesias Álvarez, 2019, pág. 63).

Bajo estas premisas la organización busca contar con una herramienta que le permita vincular el personal idóneo que cumpla con cada uno de los requisitos permitiendo a los nuevos integrantes aportar valor a la compañía al equipo de trabajo al cumplir con los objetivos planteados de adaptación y productividad.

Planteamiento del Problema

Este proyecto de investigación está enfocado en determinar ¿Cuál es el beneficio de diseñar un proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes para el año 2.023? Contar con un proceso de selección de personal en el proyecto contact center, permite a la empresa identificar las actitudes, habilidades y competencias que se requieren para el desempeño del cargo, esperando obtener mejores resultados, disminuir la rotación de personal, mejorar la calidad del servicio, disminuir costos en procesos de contratación.

El canal de distribución contact center creado en el año 2015 para ventas mayoristas atiende los subdistribuidores a través de los asesores comerciales, se busca vincular personal con experiencia y un perfil adecuado por lo tanto se diseña un proceso de selección que permita vincular personal que cumpla con el perfil idóneo para el desempeño de las funciones que requiere el perfil del cargo. (Apéndice B)

Contar con un proceso de selección de personal permite seguir un manual para obtener el mejor resultado; al contar con el número adecuado de candidatos para la selección; los vendedores manejan la economía de las empresas por lo tanto contratar un buen vendedor es el “comienzo de la venta” (Farber, 1966), la venta termina mal si empieza mal y empieza mal con una mala selección de personal; es así que “un sistema deficiente de reclutamiento puede forzar a una organización a contratar a personas que no satisfacen realmente sus necesidades” (Anderson, Hair y Bush, 1995: 213).

Al desarrollar este proyecto estará en capacidad de seleccionar el personal más idóneo para el desempeño del cargo, entender cuáles son las actitudes, habilidades, competencias que deben tener para desempeñar el cargo, como alinear los objetivos de cada empleado con la organización y como aplicar este sistema de gestión en la selección.

Formulación del Problema

¿Cuál es el beneficio de diseñar un proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes para el año 2023?

Justificación

Se ha observado que, entre las dificultades que tienen muchas organizaciones se encuentra la compleja tarea de seleccionar personal, la cual genera fallas en la contratación debido a la falta de definición de las competencias, características, perfil, experiencia, y demás cualidades, que se buscan en el individuo, generando inversiones que al final puede terminar en pérdidas.

Para lograr la selección de personal idóneo en el cargo requerido, se debe tener en cuenta inteligencia y emociones, es decir, se debe de contratar personal que esté acorde a las competencias solicitadas y a los valores de la organización que minimice los problemas de adaptación.

El seleccionar un óptimo personal para las organizaciones, hace que se eviten inconvenientes como: problemas en el clima laboral y aumento en costos dado que las emociones son contagiosas y los costos se aumentan al no escoger el personal ideal.

Por lo tanto, este proyecto se enfoca en identificar el beneficio para la empresa TRS Partes S.A. al aplicar un sistema de gestión que permita seleccionar el personal del área de ventas de acuerdo a las actitudes, habilidades y competencias para mejorar el desempeño en el cargo de vendedor. La empresa TRS Partes S.A. cuenta con un excelente clima laboral y personal cualificado que le permita alcanzar actualmente sus objetivos organizacionales, debido a que todo proceso está sujeto a la mejora continua y al crecimiento organizacional, es que en esta investigación se busca identificar cómo a través de la selección de personal, se puede potencializar aún más estos resultados, obteniendo para la empresa un crecimiento exponencial.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de la situación actual en el proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el contact center en la empresa TRS Partes S.A.

Evaluar las estrategias que actualmente se encuentran diseñadas para el cargo de asesor comercial en la empresa TRS Partes S.A.

Definir las etapas dentro del proceso de selección para el cargo de asesor comercial en el contact center en la empresa TRS Partes S.A.

Antecedentes del Problema

Contratar es fácil, lo difícil es hacerlo bien, vincular personal a la organización que cumpla con los mínimos requeridos para el buen desempeño de las funciones en el cargo asignado, que engrane con la organización, que cumpla con la perfecta configuración de variables que se deben dar para un resultado óptimo de las funciones asignadas, es un trabajo que requiere, contar con el perfil del cargo bien estructurado, contar con un buen proceso de reclutamiento, de selección, realizando las pruebas mínimas de actitudes, aptitudes, para continuar con la inducción, entrenamiento y capacitación, fallar en uno de estos pasos es arriesgar la productividad, la eficiencia, la armonía de un equipo de trabajo.

La curva de aprendizaje debe ser lo más rápido posible alcanzada por un nuevo integrante, la empresa requiere gente hábil con alta capacidad de adaptación, iniciativa, proactividad, capacidad de asumir riesgos, de analizar situaciones y tomar decisiones que contribuyan a resolver problemas; se requiere personal con capacidad de mantener la motivación para continuar ante las restricciones que sin duda encontrará siempre en cualquier organización, es saber hasta dónde puedo llegar pero también saber cómo enfrentar y superar las barreras que impiden continuar por el camino correcto. Dados estos argumentos se podrá deducir que no es fácil esta selección, se requiere gente con espíritu, iniciativa que pueda hacer parte de un gran equipo y es tener claro que ser parte de los mejores no es solo un tema aptitudes sino también un tema de actitud, esto me lleva a recordar el monólogo del dramaturgo inglés William Shakespeare escrito alrededor del año 1603 de la obra de teatro Hamlet donde la frase es. Ser o no ser esa es la cuestión. (to be, or not to be, that is the question) una frase que conduce a plantear muchas hipótesis, y a reflexionar si ser o no ser esa es la cuestión o a la adaptación de Jota Mario Valencia en su conferencia “Ser o no ser es cuestión de actitud”, lo que sí es claro es que para desempeñarse profesionalmente la actitud debe ser el esfuerzo por ser mejor, por estar en constante aprendizaje, por adquirir las

competencias, el conocimiento que se requiere para la ejecución de un cargo por lo tanto se puede decir que en el mundo laboral ser o no ser es cuestión de actitud y aptitudes, solo hay espacio para los mejores para los más competitivos.

Seleccionar este talento, encontrar colaboradores con este equilibrio es la tarea al momento de seleccionar el personal.

Alfed Mac Leod, asegura “Una empresa puede perder hasta la vida cuando se elige a una persona que no cumpla con las expectativas de la empresa” (Villota Beltran, 2017).

Seleccionar el personal idóneo que aporte al crecimiento de la organización, que lidere proyectos, que esté preparado es una gestión que requiere método y esto lo sabe y lo aplica continuamente organizaciones como Bavaria, grupo Bancolombia, grupo Éxito, Nutresa, que diseñan procesos para su selección con el único objetivo de contar con los mejores, de vincular profesionales, capacitados, comprometidos que contribuyan a la sostenibilidad al crecimiento de la organización, hacen el mejor trabajo posible para vincular personal que tenga sus objetivos personales alineados con los objetivos de la organización que cumplan con las expectativas de la empresa ayudando a mantener los logros de la organización. Si no se cuenta con el personal idóneo no será posible alcanzar los objetivos.

Una vez seleccionado y contratado el nuevo empleado para el cargo, el paso siguiente es involucrarlo con la organización e integrarlos a su cultura. Para García (2008), el proceso de socialización e inducción es un programa de orientación cuyo objetivo es lograr que el nuevo colaborador asimile de manera intensiva y rápida la cultura de la organización. Además, hace énfasis en que el programa de inducción tiene el fin de proporcionar a los nuevos empleados la información necesaria para desempeñar sus labores, mientras que la socialización es un proceso constante que inicia con el ingreso del nuevo empleado y se refuerza con capacitaciones (García, 2010).

Existen algunos métodos de socialización mencionados por Chiavenato (2002), que se encuentran entre los más utilizados. Estos métodos son: Proceso Selectivo: desde el proceso de selección se inicia la socialización, pues el candidato puede conocer su futuro ambiente de trabajo, actividades, desafíos, estilo de administración, y todo lo relacionado con el funcionamiento de la organización. Contenido de cargo: iniciar con tareas exigentes y capaces de generar éxito, hace que los nuevos empleados interioricen altos estándares de desempeño y expectativas positivas.

Supervisor como tutor: El supervisor es el punto de unión del empleado con la organización, por tanto, es éste quien lo acompaña y orienta para que la visión del nuevo empleado sea positiva. Su función es transmitir al nuevo empleado una descripción de sus labores, información técnica para desempeñar la tarea, negociar metas y resultados a alcanzar y retroalimentar el desempeño. Grupo de trabajo: La integración del nuevo empleado a un grupo de trabajo que le genere un visión positiva y duradera es importante, ya que la aceptación es crucial en la satisfacción y a partir de allí, influenciar las creencias y actitudes respecto a la organización se facilita más fácil.

Programas de integración: Este es conocido como inducción o introducción a la organización y es el principal método para culturizar a los nuevos empleados, ya que constituye un programa formal e intensivo de entrenamiento inicial para generar valores, normas y estándares de comportamiento (García, et al., 2010).

A partir de la experiencia, las empresas se vuelven más rigurosas al momento de realizar los procesos de vinculación de personal, realizan pre ingreso, donde pueden identificar aptitudes, capacidades, habilidades, valores y expectativas de cada uno de los participantes, esto con el fin de determinar cuál es el posible o posibles elegidos para los cargos disponibles; se determina por medio del estudio de currículum y la entrevista a cada

uno de los aspirantes. Luego sigue el ingreso, la empresa elige cuales son las personas aptas de acuerdo al estudio realizado en el pre ingreso, con el fin de realizar contratación, dar inducción al nuevo integrante informando misión, visión, políticas interna, reglamentos, descripción del cargo, mostrar instalaciones, fijar objetivos, entre otros; por último es un proceso de adaptación permanente, donde la relación de comunicación entre el empleado y empresa está sujeta a cambios que se puedan realizar, se requiere de compromiso, responsabilidad y comunicación asertiva entre las partes. La capacitación continua del empleado es un factor importante en muchas empresas, ya que busca que sus mismos colaboradores crezcan laboralmente.

No contar con un proceso de selección adecuado, con una guía que permita elegir el personal idóneo, es correr riesgos en la contratación y terminar vinculando de forma errónea talento humano a la compañía por lo tanto se hace necesario contar con ese paso a paso de forma metódica que permita evaluar las competencias, conocer la persona, su personalidad sus características, para ello es necesario diseñar un proceso de selección teniendo en cuenta puntos como: Análisis del puesto, perfil del puesto, proceso de reclutamiento, proceso de selección, entrevista, pruebas (identificar habilidades, competencias), examen médico, inducción, entrenamiento, periodo de prueba realizar, test de personalidad, de adaptabilidad al puesto, para desarrollar esta gestión se debe contar con las competencias requeridas lo que evitara que por incompetencia se contrate personal incompetente.

Marco Teórico

Este proyecto de investigación, pretende identificar los beneficios que se obtienen al definir las etapas del proceso de selección de personal de ventas en el canal de distribución contact center que permita vincular personal con las actitudes, habilidades y competencias para mejorar el desempeño en el cargo en la empresa TRS Partes en el periodo enero a junio del año 2.023.

El proceso de seleccionar personal para una organización, cuenta con un alto grado de responsabilidad que afecta directamente los objetivos de las empresas, este proceso involucra técnicas, métodos que permiten realizar la selección más conveniente para la organización en busca del cumplimiento de las metas y de mantener equipos de trabajo, motivados, comprometidos enfocados en los resultados, es un proceso técnico, estricto, metódico, que debe estar a cargo de personal calificado debido a que las actividades a realizar involucran la estrategia, el reglamento, las políticas de la organización con el propósito de mejorar los resultados, aumentar la productividad ser más competitivos.

El proceso de selección del personal dentro de las organizaciones cumple un rol importante y fundamental para toda organización el cual inicia desde el proceso de reclutar, entrevistar y contratar con el fin de cubrir las vacantes de las organizaciones.

Para el reclutamiento se visualizan los diferentes medios que permiten obtener los perfiles de las personas que cumplen con el perfil y pueden estar interesadas en aplicar a las vacantes disponibles de la organización, este se realiza a través de universidades, bolsas de empleo, archivo de hojas de vida, referidos, promoción de personal entre otros, permitiendo reclutar las hojas de vida y escoger a los más calificados para contactarlos, entrevistarlos, evaluarlos y realizar la contratación.

El proceso de reclutamiento y la selección del personal es tan importante dentro de las organizaciones dado que, en este filtro se escoge al colaborador que se pretende sea el idóneo para desarrollar las actividades y cubrir la necesidad de la vacante dentro de la entidad. Es por ello que, el contar con un proceso de reclutamiento y selección de manera eficiente, permite descartar personal que no sea idóneo para el perfil requerido y a su vez el ahorro de tiempo y costo.

El reclutar y escoger personal idóneo, tiene ventajas como, fortalecer los equipos de trabajo, mejorar los resultados, generación de valor para la compañía, mejora la competitividad, los procesos y enriquece el personal actual con la trasmisión de nuevas ideas y conocimientos de los nuevos integrantes.

La reducción de rotación se hace presente. El escoger personal idóneo, competente, capacitado con habilidades adecuadas que se conecte con los valores de la organización, trae como resultados empleados satisfechos. El generar esta sensación, en el trabajador genera resultados positivos para la organización.

Las organizaciones como tal, deben de tener presente que, en el proceso de reclutamiento y selección, se debe de contar con una estrategia que le permita obtener conocimiento y apoyo referente a las necesidades de cada departamento permitiéndole como tal realizar pruebas basadas en las necesidades de cada área cumpliendo con los objetivos, actividades, valores, etc., de cada vacante. De igual manera es importante tener en cuenta que no todos los candidatos con más preparación o experiencia son los más adecuados, es decir, a veces el individuo parece perfecto para el cargo, pero el perfil psicológico, intereses, valores, etc., no son los más adecuados, de ahí la importancia de tener presente la definición de los requisitos, características, objetivos, actitudes, aptitudes y necesidades del puesto. Al momento de seleccionar un posible candidato, siempre será recomendable el uso de

diferentes pruebas como: entrevistas, pruebas de conocimiento, actitud y aptitud, psicotécnicas, médicas, entre otros más.

Para la organización TRS Partes S.A. es importante desarrollar el proceso de reclutamiento y selección del personal, esta investigación y proyecto como tal busca estructurar las etapas del proceso con el fin de ayudar a escoger el perfil idóneo para el asesor comercial en el canal de distribución contact center. Es por ello que el área de recursos humanos y el departamento comercial, deben de analizar a profundidad las características específicas que permitan cubrir las necesidades de la vacante.

Un asesor comercial para cualquier organización cumple un papel muy importante siendo estos la cara visible de la entidad ante sus clientes. La función básicamente de ellos es satisfacer la necesidad del cliente a través de los productos o servicios que ofrece convirtiéndolos así en vendedores y para toda organización sino vendes no existes.

Un asesor comercial debe de cumplir con características como: proactividad, ambición, pasión, motivación, disciplina, consistencia, comunicación asertiva, competitividad, debe ser cortés, honesto, humilde, empático, curioso, con facilidad para aprender, desaprender, adaptación, astucia, capacidad de análisis, optimismo, entre otros. Buscar personal que vaya acorde a estas características y a la vez se complemente con los objetivos y valores organizacionales permitirá encontrar empleados con potencial para la entidad, que contribuirán de una manera positiva a resultados inmediatos de la organización.

“Por selección se entiende el proceso por el cual se determina mediante técnicas e instrumentos, dentro del sistema de gestión del conocimiento humano, que candidato o candidatos pueden cubrir mejor un determinado perfil en una organización” (Luna, 2018, p. 409).

Para la selección de personal se ejecuta un macro proceso en la gestión del talento humano que involucra la incorporación y adaptación de las personas a la organización.

“Este macro proceso tiene como fin que las personas que ingresen a la organización no solo sean las mejores y tengan las habilidades y competencias necesarias para un cargo, sino que se adapten fácilmente a la organización, a su cultura, sus procesos y manera de hacer, generando valor desde su cargo. Está compuesto por los procesos de requisición y reclutamiento, selección de personal, contratación, socialización e inducción” (García, 2010, p. 56).

El proceso de selección de personal hace parte de la gestión del talento humano y debe estar acompañada del líder del área para la que se requiere una nueva vinculación pues será este el encargado de diseñar el perfil del cargo, realizar entrevistas, pruebas e identificar si los objetivos del aspirante se alinean con la cultura organizacional de la compañía, teniendo en cuenta que de los resultados obtenidos en la gestión comercial depende el éxito de toda organización razón por la cual el área comercial es el motor de una compañía, sin ventas no hay empresas razón por la cual “el desarrollo, el liderazgo y el emprendimiento, son temas que se abren a las expectativas de los cambios de la globalización, generando así, oportunidades para el triunfo visualizadas desde los principios de innovación” (López, 2014).

En un mundo globalizado, como dice López, se vive en manos de la creatividad, de la innovación, los resultados dependen de la velocidad que se tenga para generar el cambio, para liderar, vincular y seleccionar personal hoy en día se requiere entender las nuevas generaciones, como piensan, que quieren, como actúan, hay nuevas formas de vender, nuevas formas de comprar, las empresas quieren tener los mejores empleados y para lograrlo deben entender el nuevo entorno, el diseño del proceso de selección de personal en el que está

enfocada esta investigación involucra todos estos aspectos con el objetivo de realizar la elección más acertada.

Un proceso de selección es una inversión para la empresa. Debe realizarse con mucho profesionalismo porque una mala elección conlleva irremediablemente a perjudicar los intereses de la compañía y, por ende, afecta a todo el recurso humano que la conforma. (Leod, 2012, p. 27)

Proceso de Selección de Personal

“Se define como la escogencia del mejor candidato para el cargo, quien es la persona adecuada para mantener o aumentar la eficiencia y desempeño organizacional. Como lo plantea Juan (2004) el objetivo de la selección es predecir el futuro comportamiento, desempeño y rendimiento de la persona dentro de la organización, buscando que esta se adapte a las descripciones y especificaciones del puesto. El proceso inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes” (García, 2010, p. 61-62).

Contar con el diseño para un proceso de selección, con una estrategia de selección de personal conduce a minimizar los riesgos de una mala vinculación por lo tanto entre los pasos básicos para esta vinculación se debe tener en cuenta el siguiente proceso:

Figura 1*Fases del Proceso de Selección*

Fuente. (Iglesias Álvarez, 2019, pág. 67)

En la figura 1, se puede observar en 8 pasos el proceso de selección propuesto por Iglesias Álvarez este proceso se puede complementar con métodos que permitan medir el nivel de habilidades y competencias de los aspirantes al cargo con el objetivo de realizar la mejor selección posible, estos métodos son: Estudio de la hoja de vida, exámenes médicos, pruebas psicológicas, pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, pruebas de personalidad, hacer bien el proceso permite estar de acuerdo con la apreciación de Meza.

“Un buen empleado constituye la mejor prueba de que el reclutador realizó el proceso de reclutamiento y selección de la forma adecuada” (Meza, 2014).

“La selección implica identificar las competencias críticas necesarias para el desempeño efectivo en aspectos críticos del trabajo. El objetivo final es mejorar no solo el desempeño laboral, sino también el desempeño organizacional y la ventaja competitiva. Esta

es la esencia del denominado <problema supremo> de la selección introducido por Hall en 1.917. De hecho, guion la denomino la (hipótesis predictiva) en 1.965, y Campbell, en 1.990, el problema de predicción de desempeño” (Luna, 2018).

Marco Legal

La implementación de cualquier estrategia o proceso de toda la empresa deben de estar basadas en un marco legal para no incurrir en delitos o sanciones por el desconocimiento de las normas legales que rigen toda actividad comercial. Para la implementación de este proyecto, donde se tiene como objetivo identificar el impacto en los resultados al aplicar un proceso de selección de personal a un área específica, se debe de tener en cuenta las condiciones normativas internas y externas a las que la empresa TRS Partes S.A. se debe de acoger.

Para iniciar se aclara que la empresa TRS Partes S.A. esta legalmente constituida en la Cámara de Comercio de Cali, que se encuentra vigente para poder celebrar cualquier tipo de contrato laboral, proceso del cual será objeto en este marco legal.

En las normativas nacionales, todos los colombianos tienen derecho al trabajo, este derecho se encuentra plasmado en la carta magna de Colombia, El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (Constitución Política de Colombia. Art.25. Julio de 1991) Colombia. A base del artículo, existente múltiples entidades privadas y públicas que tienen la potestad de regularizar y vigilar el cumplimiento de este derecho, en la misma constitución se debe de cumplir con otro derecho estipulado en el artículo 13 que busca la igualdad para todos los colombianos, evitando la discriminación o rechazo orientaciones sexuales, filosóficas, políticas, por nacionalidades, raza, lengua o religión.

Para confirmarlo legalmente, Diario Oficial (2015) mencionan la modificación de la Ley 1482 del 2011 Artículo 1°. estipulando que esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad,

ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

Posterior a la Constitución Política de Colombia, todos los derechos y deberes que rigen la relación laboral en Colombia se encuentran en el Código Sustantivo del Trabajo y para el proceso de selección de personal se debe de tener encuentra los siguientes artículos.

Artículo 23. En este artículo se menciona todos los elementos esenciales para que ocurra un contrato laboral entre las partes interesadas.

Artículo 25 El código Sustantivo del Trabajo permite celebrar más de 2 contratos paralelos sin perder ningún tipo de derecho o deber estipulado en este código.

Artículo 27 Aclara que toda actividad bajo una subordinación debe de ser remunerado.

Artículo 37. Específica la modalidad de contratación escrita o verbal.

Artículo 38. Condiciones de un contrato verbal para considerarlo valido.

Artículo 39. Condiciones de un contrato escrito para considerarlo valido.

Artículo 77. Se manifiesta la estipulación del periodo de prueba

Artículo 104. En este artículo se define el término de reglamento de trabajo

Artículo 105. La empresa TRS Partes S.A. se encuentra obligado a establecer un reglamento interno de trabajo por tener una cantidad superior de 5 empleados.

Del mismo modo otra normativa nacional que tiene la potestad para ejercer algún poder en la contratación de personal para las empresas es la Corte Constitucional de Colombia, donde por medio de fallos modifican los artículos del Código Sustantivo del Trabajo. La Corte Suprema de Justicia en Colombia en su sala de casación laboral, es el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria.

En Colombia se implementa una serie de normas o tratados internacionales en el ámbito empresarial para lograr estar a la vanguardia de un mercado globalizado, motivo por el cual aparte a las normativas nacionales, se debe de implementar las normativas internacionales (obligatorias).

Colombia hace parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde el año 1919 donde se ha podido establecer convenios internacionales donde busca mejorar las condiciones laborales de las empresas generando una mejora continua para las organizaciones.

Existe una normativa que es aplicable para las empresas, normativa que permite a la empresa TRS Partes S.A. estar a la vanguardia de las exigencias del mercado. Se trata de la norma ISO. Esta normativa internacional es un manual de procedimiento para las organizaciones lograr la mejora continua, basado en la metodología PVHA, en la norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) se expresa 10 capítulos para lograr la mejora continua. Es de aclarar que esta normativa no ingiere ningún tipo de medidas legales o penales que pueda incurrir la empresa.

De acuerdo con lo reglamentado en el Decreto 256 de 1994 de la constitución política de Colombia, se puede observar ampliamente desde el artículo 1 hasta 72 donde abarca todo el tema relacionado con el proceso de selección.

En el artículo 2 del decreto 256, se encuentra el objetivo que se tiene al momento de realizar un proceso de selección; lo más relevante es que desde el inicio del proceso se pueda determinar que personas están capacitadas para desarrollar las actividades idóneamente. En el artículo 9 se puede identificar que los procesos de selección son internos y externos, con el fin de brindar oportunidad de ascenso a todos esos empleados que están capacitados profesionalmente o cuentan con capacidades idóneas para llevar a cabo diferentes funciones

en las áreas de la organización. En el artículo 10, informa que el proceso de selección está comprendido por una convocatoria inicial, un reclutamiento de personal posiblemente idóneo para el cargo disponible, la aplicación de pruebas o instrumentos para llevar a cabo la selección, la lista del personal seleccionado para contratación y el periodo de prueba que normalmente en Colombia es de dos a cuatro meses.

Metodología de la Investigación

Tipo de Investigación

Investigación descriptiva porque describe la investigación que se realiza midiendo las variables que permiten explicar porque se presenta el fenómeno de estudio.

Enfoque de Investigación

Se va a trabajar de manera cuantitativa al apoyarse en indicadores y estadísticas para respaldar la hipótesis, aplicando técnica de encuesta para la obtención de información.

Población

La población está conformada por 10 asesores comerciales que actualmente conforman el equipo de ventas del contact center de la empresa TRS partes S.A.

Muestra

La muestra de expertos, no probabilística o dirigida, por tratarse del diseño de un proceso de selección de personal donde se requiere un estudio sobre el perfil del individuo para desempeñar el cargo considerando que estos sujetos cuentan con las habilidades, competencias, experiencia y formación para ejercer las funciones. Muestra conformada por los 10 asesores del proyecto.

Fuentes de Información Primaria

Se obtiene información primaria a través de las encuestas realizadas al personal actualmente vinculado al proyecto teniendo como variables en la calidad de los resultados la percepción de la administración de ventas, competitividad, cadena de suministro, nivel de satisfacción, compensación.

Variables

VARIABLES DE ESTUDIO QUE INCIDEN EN EL DISEÑO DEL PROCESO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL:

Experiencia previa

Formación académica

Competencias

Personalidad

Hipótesis

El Diseño de un proceso de Selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución Contact Center en la Empresa TRS Partes S.A. permitirá a la organización vincular el personal idóneo obteniendo así la productividad, eficacia y eficiencia que se requiere para el desempeño del cargo agregando y construyendo valor desde su ingreso al contar con las habilidades, competencias, experiencias requeridas para las funciones asignadas, se demuestra que a mayor experiencia y formación mejores resultados.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas: Observación, encuesta (Anexo 1), revisión documental.

Herramientas: Cuestionario, trabajo en sitio, manuales de observación.

Resultados

La presente investigación, tiene como objetivo principal diseñar el proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS partes S.A. Para tal efecto, se parte de la ejecución de los objetivos específicos donde se pretende realizar un diagnóstico de la situación actual, definir las etapas en el proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el contact center y se evaluarán las estrategias que actualmente se encuentran diseñadas en el proceso.

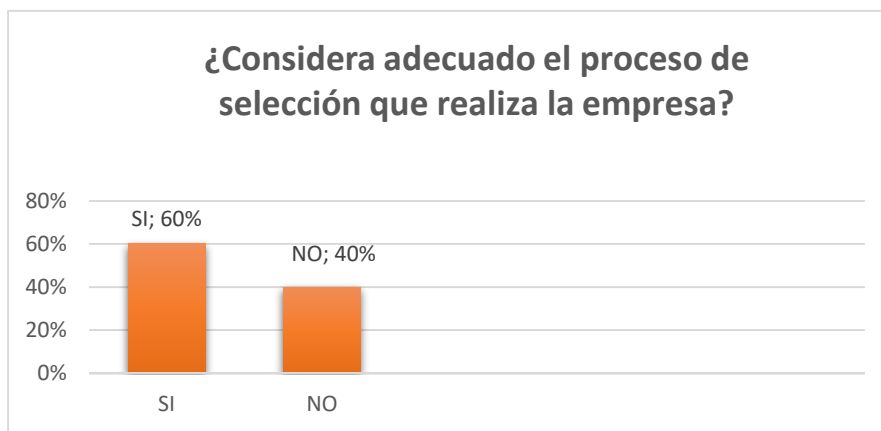
Cabe considerar por otra parte, que es necesario idear nuevas estrategias que permitan evaluar al aspirante desde diferentes perspectivas, sobre todo en aspectos relevantes como las competencias intelectuales y el manejo de emociones. Desde este sentido, se cumple con el tercer objetivo específico al definir las etapas dentro del proceso de selección que permita conocer actitudes, habilidades y competencias que fomenten el desempeño que se quiere encontrar en el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A.

Al respecto, el grupo de investigación, logró diseñar una encuesta con quince preguntas con las cuales se pretende analizar los puntos de vista de actuales empleados en lo concerniente al mecanismo que utiliza la empresa para la evaluación, selección y adaptación del nuevo integrante de la empresa, como del clima organizacional que ofrece, el plan salarial y de compensación, como del sentido de pertenencia y de superación movido por la empresa gracias a la función que desempeña. Desde ese punto de vista, se puede afirmar que los datos obtenidos por la estrategia propuesta contribuyen al mejoramiento y a fortalecer el modelo actual de vinculación al identificar las necesidades de la organización y la caracterización del puesto de trabajo y el personal requerido.

A continuación, se exponen las preguntas y respuestas de la encuesta como el análisis de las mismas, realizada a 10 empleados que se encuentran vinculadas a la organización y pertenecen o han pertenecido al canal de distribución del contac center.

Figura 2

Respuesta a la pregunta ¿Considera adecuado el proceso de selección que realiza la empresa?

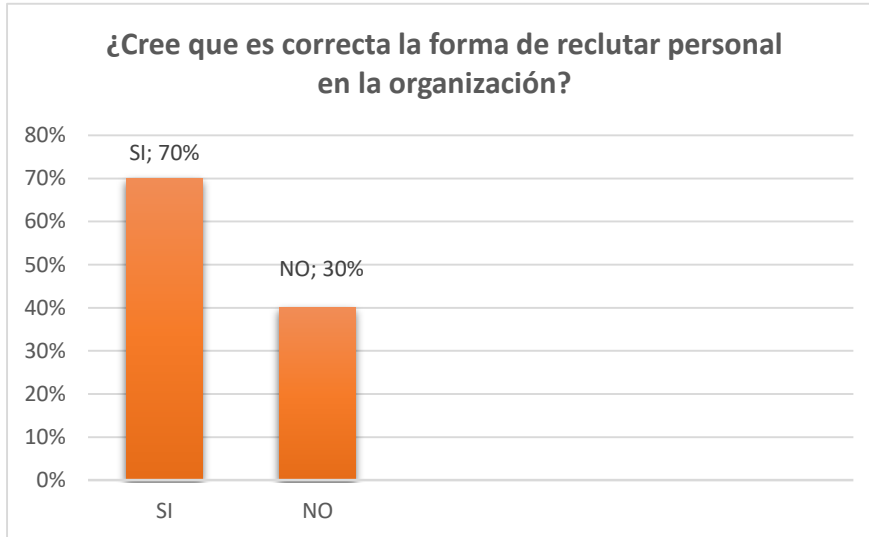


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 2, se puede observar que el 60% de los trabajadores afirman que el proceso de selección que realiza la empresa es adecuado. Sin embargo, el 40% opinó que NO. Esto quiere decir que 4 de los 10 empleados manifiestan no estar conformes con el proceso.

Figura 3

Respuesta a la pregunta ¿Cree que es correcta la forma de reclutar personal en la organización?

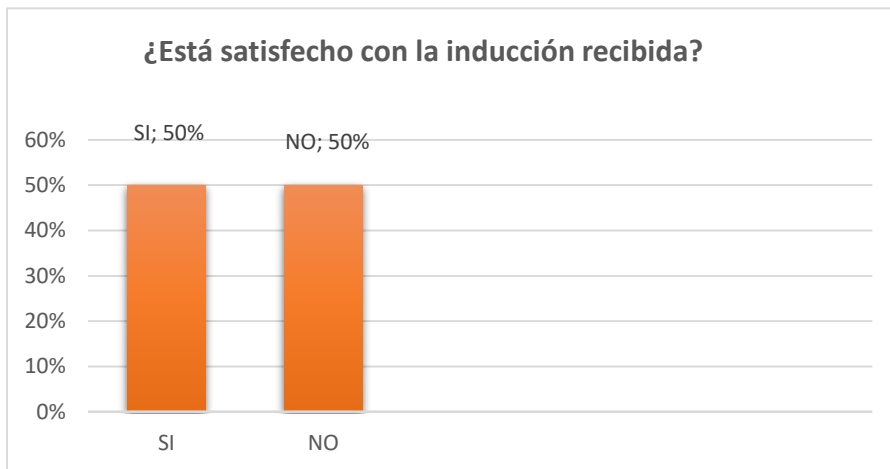


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 3, se puede observar que la mayoría de los trabajadores afirman que les parece correcta la forma en que la empresa recluta al personal. Sin embargo, un 30% opinó que NO. Esto quiere decir que 3 de los 10 empleados manifiestan no estar de acuerdo con el procedimiento.

Figura 4

Respuesta a la pregunta ¿Está satisfecho con la inducción recibida?

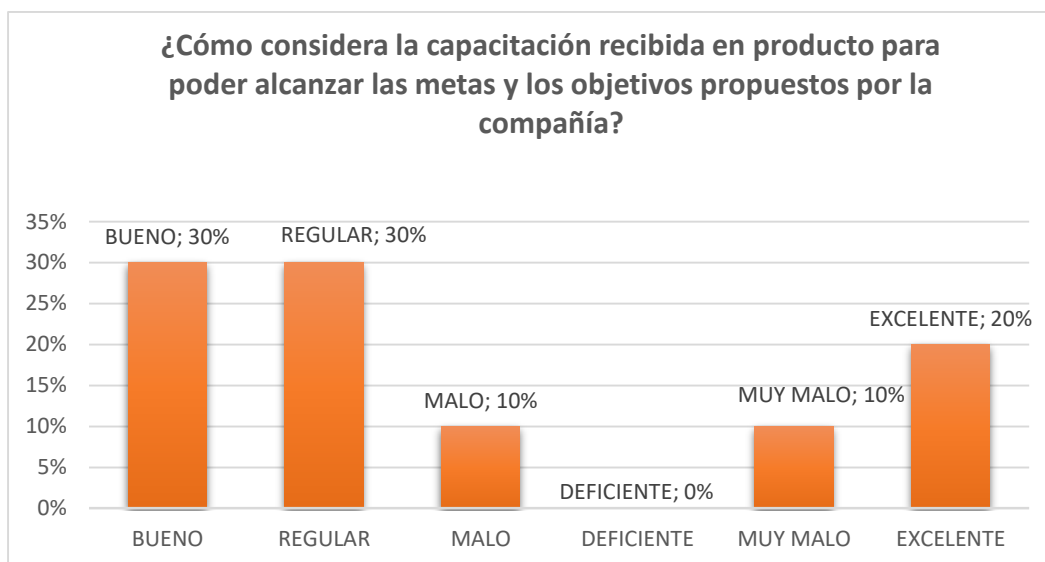


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 4, se observa que la opinión de los trabajadores se encuentra dividida en partes iguales. Al parecer 5 de ellos se encuentran satisfechos con la inducción recibida al iniciar su labor y vincularse a la empresa, pero los otros 5 no se sienten identificados con esa afirmación.

Figura 5

Respuesta a la pregunta ¿Cómo considera la capacitación recibida en producto para poder alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la compañía?

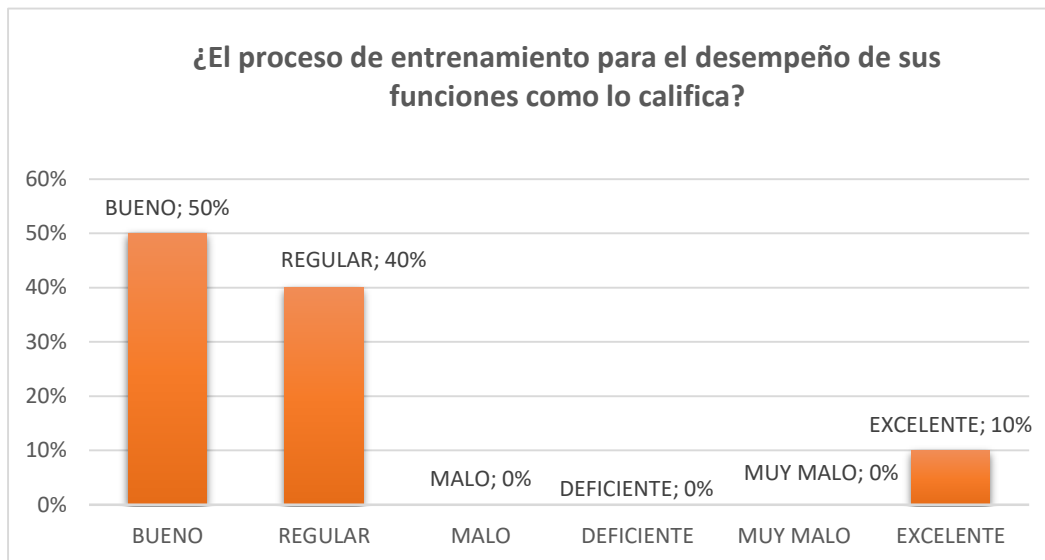


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 5, se observa que la opinión de los trabajadores es muy diversa. Puesto que la capacitación que reciben, no tiene el mismo impacto o no es concebida con el mismo significado. Puesto que para 3 trabajadores la capacitación que reciben es buena, para otros 3 es regular, para 1 es mala, para otro es muy mala, para 2 es excelente. Sin embargo, nadie afirma que sea deficiente. Al parecer, todo depende de la apreciación subjetiva del nuevo integrante.

Figura 6

Respuesta a la pregunta ¿El proceso de entrenamiento para el desempeño de sus funciones como lo califica?

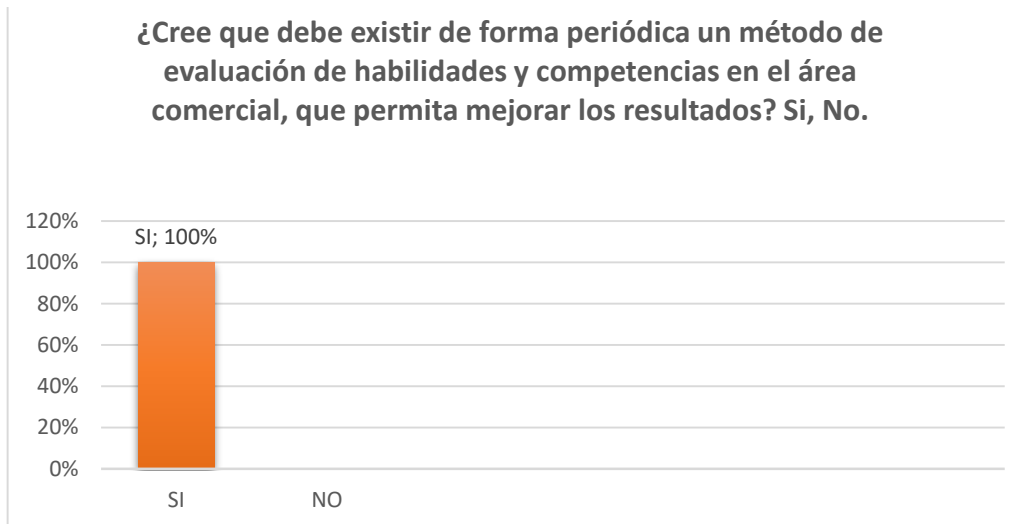


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 6, se observa que la opinión de los trabajadores se encuentra clasificada entre la calificación buena, regular y excelente para el proceso de desempeño de sus funciones. 5 de ellos expresan que son buenos en lo que hacen, 4 manifiestan que son regulares y 1 afirma que es excelente. En este punto en particular, se depende de la sinceridad y autoevaluación de cada uno para determinar la eficiencia de sus funciones dentro del cargo que ocupa. Pero se observa que sólo uno de ellos se ubica dentro de la excelencia y 9 en un término regular. Situación que no es conveniente para la empresa porque se espera que los trabajadores den un 100% de sus capacidades.

Figura 7

Respuesta a la pregunta ¿Cree que debe existir de forma periódica un método de evaluación de habilidades y competencias en el área comercial, que permita mejorar los resultados?

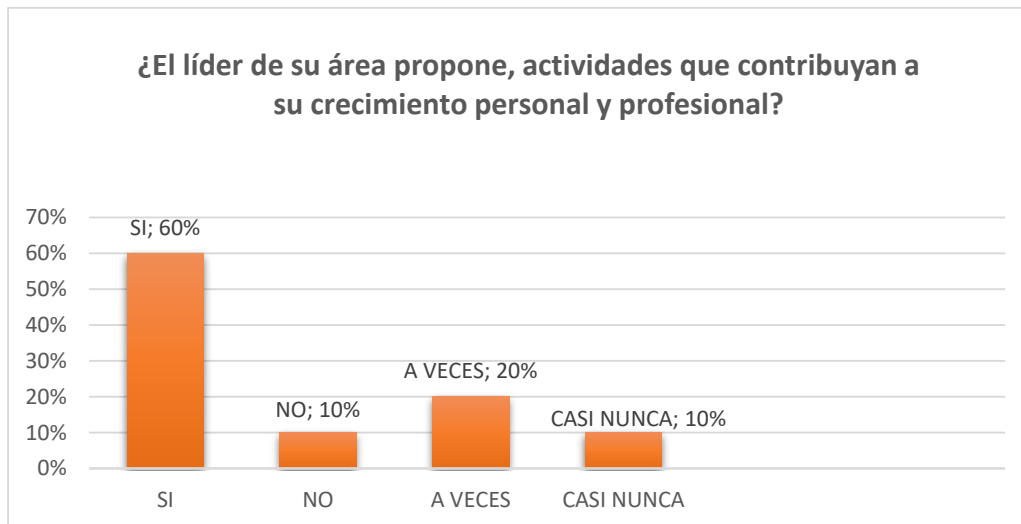


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 7, se logra evidenciar que la pregunta es muy importante, puesto que depende de la disponibilidad y unanimidad y conciencia del trabajador para que de manera periódica se realice una evaluación y seguimiento de las habilidades y competencias del área a la cual pertenecen para que de esa forma se pueda mejorar su desempeño; para lo cual todos estuvieron de acuerdo con este propósito.

Figura 8

Respuesta a la pregunta ¿El líder de su área propone, actividades que contribuyan a su crecimiento personal y profesional?

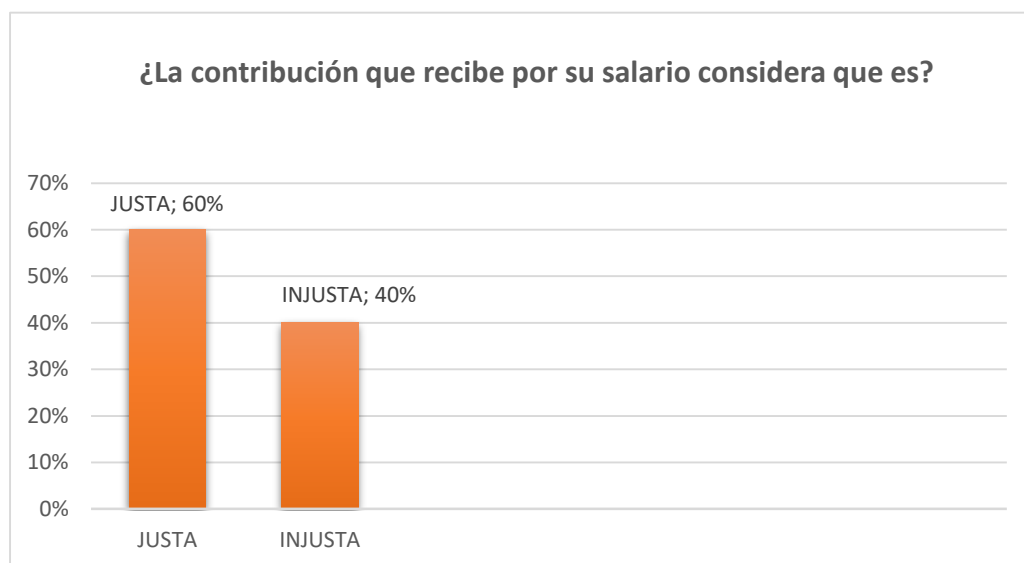


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 8, se pone en evaluación la importancia del líder en proponer actividades que contribuyan al crecimiento personal y profesional del personal a cargo, siendo de vital importancia para la empresa debido a que la organización debe estar siempre enfocada en que su personal se capacite constantemente para estar a la vanguardia del mercado ofreciendo así un mejor servicio. Al respecto, 6 de los 10 trabajadores manifiesta que el líder sí propone actividades para afianzar su crecimiento personal y profesional, 1 dice que no, 2 que a veces y 1 que casi nunca. Aunque seis coinciden en que el líder si propone este tipo de actividades, se debe continuar trabajando para que todos tengan la misma percepción y satisfacción.

Figura 9

Respuesta a la pregunta ¿La contribución que recibe por su salario considera que es?

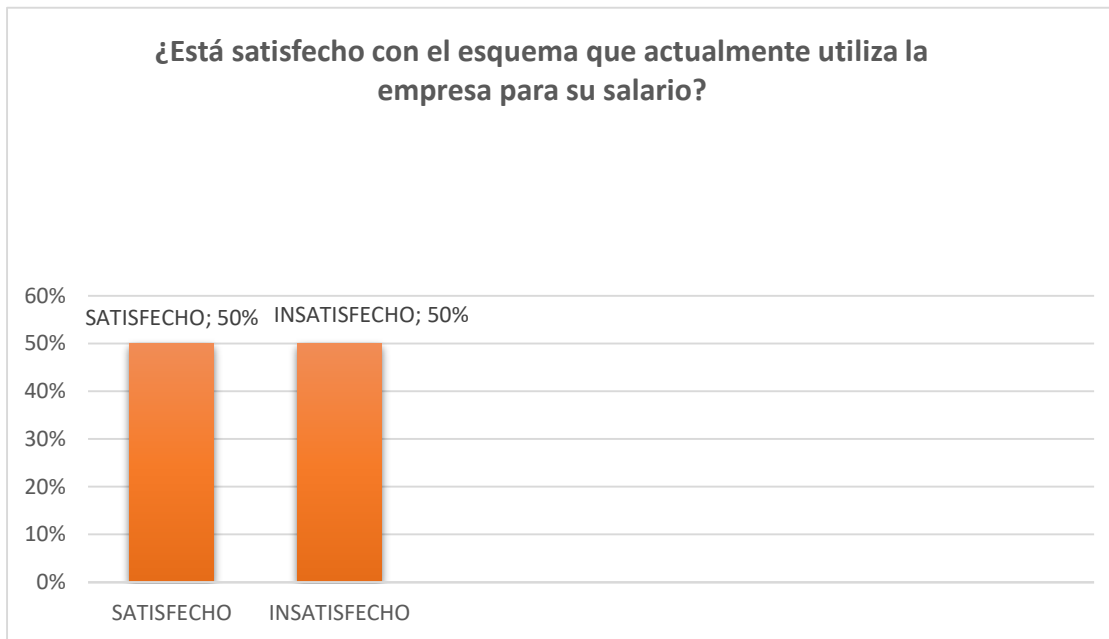


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 9, se puede observar que los trabajadores se encuentran divididos en la afirmación de que si es justo o no su salario. 6 de los trabajadores afirman estar contentos con el salario que devengan, pero a 4 de ellos les parece injusto. En este particular, es preciso analizar cuáles son sus perspectivas como expectativas individuales personales, puesto que los 10 desempeñan las mismas labores bajo las mismas exigencias.

Figura 10

Respuesta a la pregunta ¿Está satisfecho con el esquema que actualmente utiliza la empresa para su salario?

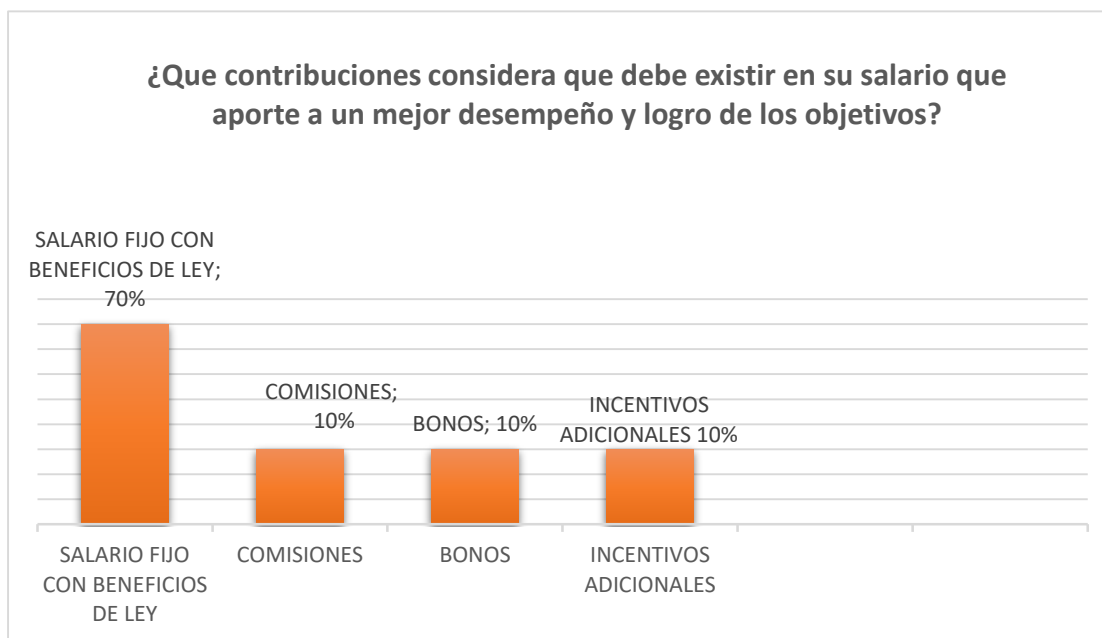


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 10, se puede observar que va de la mano de la anterior pregunta y se confirma la inconformidad del 50% de los trabajadores puesto que su opinión se divide en dos grupos; en los 5 trabajadores que están de acuerdo con el esquema que utiliza la empresa para pagar su salario y en los otros 5 no se sienten satisfechos. Esto puede deberse como se dijo anteriormente a la situación de cada empleado, puesto que las necesidades e intereses son individuales. De ahí la importancia de conocer las habilidades, competencias, facilidad de aprendizaje, estabilidad y compromiso del aspirante para que vea en la empresa una oportunidad para surgir y tener mejores ventajas económicas.

Figura 11

Respuesta a la pregunta *¿Que contribuciones considera que debe existir en su salario que aporte a un mejor desempeño y logro de los objetivos?*

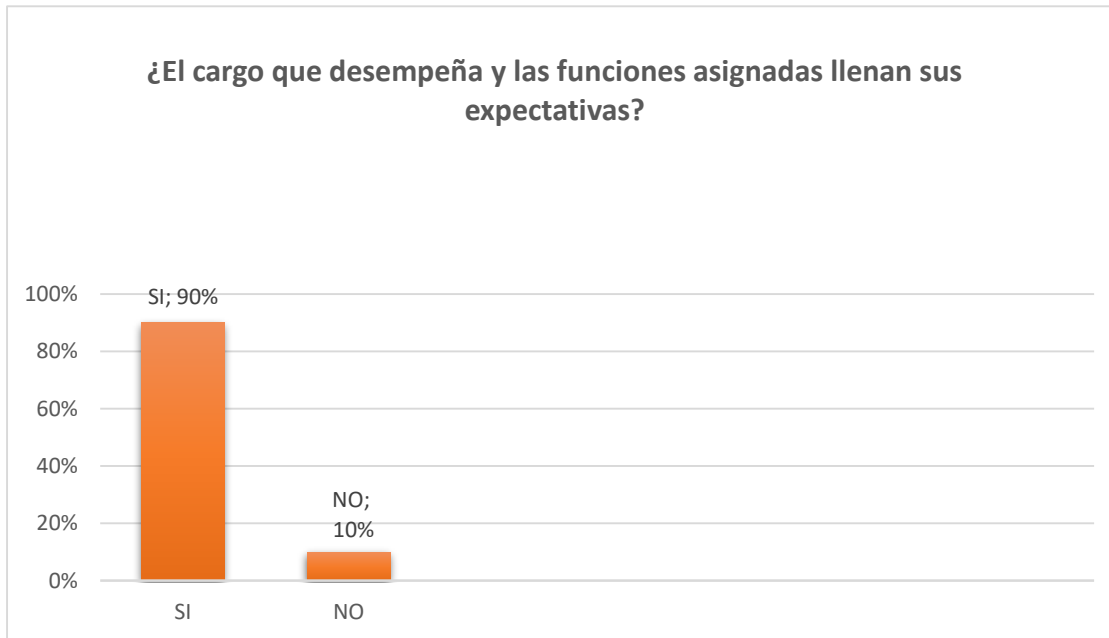


Fuente. Elaboración Propia.

En la figura 11, se logra evidenciar los participantes eligieran más de una opción de respuesta, por lo tanto, la que tuvo más elección fue la contribución de salario fijo con beneficios de ley con un 70% de la votación, el resto de opciones tuvo un resultado del 30% de preferencia. Esto quiere decir que relativamente, los empleados gustan y buscan de diferentes contribuciones que les permita motivarse para obtener un mejor desempeño laboral como el cumplimiento de objetivos que beneficien a ambas partes.

Figura 12

Respuesta a la pregunta ¿El cargo que desempeña y las funciones asignadas llenan sus expectativas?



Fuente. Elaboración Propia

En la figura 12, se puede determinar que gustan de su trabajo y de su labor en la empresa. Esto se puede definir en el porcentaje de respuesta positiva frente a este interrogante que denota que 9 de 10 empleados sienten que su función dentro de la empresa llena sus expectativas.

Figura 13

Respuesta a la pregunta ¿El clima laboral lo motiva a dar resultados?

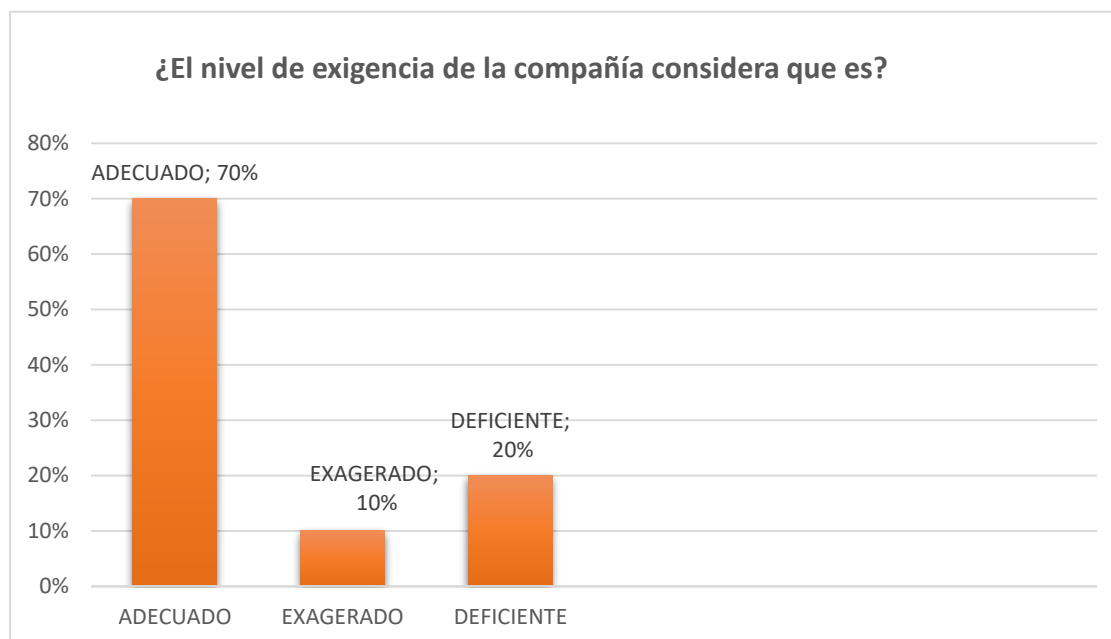


Fuente. Elaboración Propia

En la figura 13, se observa que esta pregunta hace especial énfasis en el clima laboral y lo relaciona con la motivación para dar buenos resultados. En este sentido, la mayoría de los trabajadores afirman en que si encuentran motivación en el clima laboral en el cual se desempeñan, se puede destacar que el ambiente laboral es favorable y los motiva a mejores resultados.

Figura 14

Respuesta a la pregunta ¿El nivel de exigencia de la compañía considera que es?



Fuente. Elaboración Propia

En la figura 14, se logra evidenciar que busca identificar las percepciones de los empleados frente a la exigencia de la compañía como parte de una evaluación de la misma, con el fin de conocer si se está interactuando de manera adecuada con los trabajadores o si se está errando en el trato y requerimiento del cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones con la empresa. Al respecto se encontró que 7 empleados encuentran a este proceso como el adecuado, 2 como deficiente y uno como exagerado. Por consiguiente, es importante examinar en qué se está fallando para tener oportunidades de mejora e identificar lo que se está haciendo bien para mejorarlo y promover una relación y trato laboral que promueva el gusto por trabajar y cumplir con lo requerido.

Figura 15

Respuesta a la pregunta ¿Cree que sus resultados son proporcionales al nivel exigido?



Fuente. Elaboración Propia

En la figura 15, se logra observar que el empleado realice una autoevaluación para que identifique si la labor que viene desempeñando es acorde a las exigencias de la empresa. Al respecto, se puede evidenciar que la mayoría de ellos sienten que los resultados de su trabajo si cumplen con el nivel de participación exigida, mientras que 2 de los 10 encuestados manifiestan que no. Por consiguiente, es imperante hacer una evaluación donde se midan las habilidades y competencias para que los empleados sean ubicados de acuerdo a estas y puedan dar lo mejor de sí, conforme a sus propias habilidades, actitudes y aptitudes para que sientan que su desempeño esté en proporción a las exigencias de la empresa.

Figura 16

Respuesta a la pregunta ¿Su actitud depende de su entorno o mantiene el interés, la motivación, para lograr los objetivos sin limitarse a las restricciones?



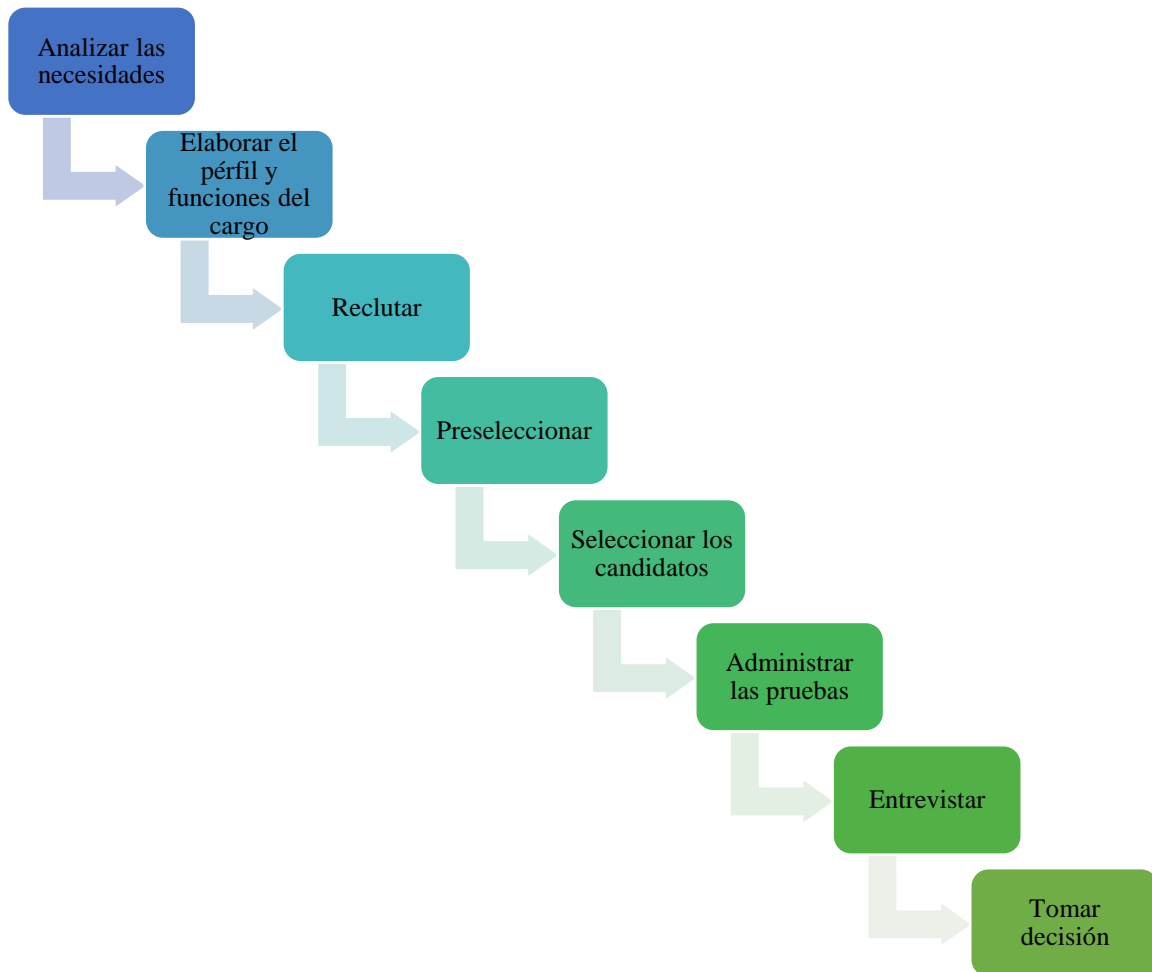
Fuente. Elaboración Propia

En la figura 16, se logra observar que se trata de identificar qué tan importante es el ambiente laboral para que los trabajadores puedan desempeñar con eficiencia y agrado sus funciones. Frente a este tema, los encuestados dividen sus opiniones en un 50 y 50%. Pues la mitad afirma que su desempeño y cumplimiento de sus objetivos depende del entorno, y la otra mitad manifiesta que no depende de esta situación para desempeñar sus funciones y sentirse motivado a hacerlo. En este punto, cabe destacar lo importante que son las habilidades emocionales de los trabajadores, pues existen aquellos que puedan trabajar bajo presión con concentración y sin frustración, pero hay quienes necesitan de un ambiente más ameno y flexible para desempeñar su labor.

Etapas del Proceso de Selección

Figura 17

Fases del proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center en la empresa TRS Partes S.A.



Fuente. Elaboración propia

Apoyados en los resultados obtenidos en la encuesta y las entrevistas se permite diseñar el proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial en el canal de Distribución Contact Center en la Empresa TRS Partes S.A. teniendo en cuenta las etapas del proceso de selección de la siguiente manera:

Proceso de Selección

Analizar necesidades: con el objetivo de identificar si hay vacante.

Definir el perfil y funciones del cargo (Apéndice B)

Reclutar: ubicar personal interesado en el cargo, con el potencial para el desempeño requerido.

¿Origen del personal? Se evalúa el personal interno si cumple y pasa las pruebas se contrata si no cumple se continua la preselección con personal externo, archivos de hojas de vida, bolsas de empleo online, LinkedIn, redes sociales, instituciones educativas entre otras.

Preselección: Analizar detenidamente las hojas de vida y formularios de solicitud de los aspirantes al cargo de asesor comercial y seleccionar al perfil más idóneo para la vacante.

Selección de Candidatos: Elección de los candidatos más aptos para ocupar el cargo, mediante estudio de la hoja de vida, identificar sus objetivos, valores, pretensiones, aspiraciones.

Entrevistar: Realizar mínimo tres entrevistas a los aspirantes con el gerente comercial con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades, actitudes, y filtrar personal incompetente debido a que en la segundo o tercer entrevista se pueden detectar aspectos que no se logran en la primera e incluso en la segunda, posteriormente se realiza una entrevista con jefe de recursos humanos para conciliar resultados.

Administración de Pruebas: Evaluar los resultados obtenidos en las pruebas y seleccionar el candidato más calificado en el proceso de selección para ocupar la vacante. Al realizar las pruebas psicotécnicas de conocimiento, personalidad, destrezas, al aspirante se determina la capacidad que el individuo tiene para desarrollar las actividades en el puesto de

trabajo, por lo tanto, si pasan las pruebas se procede a contratar de lo contrario termina el proceso.

Contratar: Una vez seleccionado se procede a contratar dando inicio al proceso de contratación. (Exámenes médicos, afiliación a parafiscales, elaboración del contrato, inducción, capacitación, entrenamiento y todo lo que implica el proceso de vinculación)

Conclusiones

Gracias al desarrollo de este trabajo se puede identificar que la empresa TRS Partes S.A. alcanza un gran beneficio al contar con un proceso de selección para el cargo de asesor comercial en el canal de distribución contact center, lo que permita a la compañía vincular y capacitar el personal adecuado para el cargo, esta consecuencia obedece a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a funcionarios del área comercial de la empresa, donde se identifican las fortalezas con las que se debe contar para un mejor desempeño.

A través del estudio realizado a la empresa TRS Partes S.A. Se obtiene que la organización puede fortalecer el proceso de selección al personal para la vacante de asesor comercial del canal de distribución contact center, al contar con las etapas de selección que permitirán filtrar y vincular personal que aportara un alto desempeño a la organización y como logro mejores resultados en menor tiempo.

El estudio como tal indica aspectos a mejorar en el proceso de reclutamiento, en la inducción, capacitación recibida y proceso de entrenamiento. De igual manera permite identificar las oportunidades al utilizar técnicas y métodos de evaluación en habilidades, competencias y estrategias de crecimiento profesional y personal.

El proceso de selección debe estar sujeto a acciones de mejora permanente, que permita desarrollar estrategias para obtener mayor eficacia en la gestión del talento humano desde el reclutamiento y selección de personal para el cargo de asesor comercial, con un entrenamiento, acompañamiento y formación que permita realizar sus actividades acordes a lo esperado y asignado por la organización TRS Partes S.A.

Recomendaciones

De acuerdo al estudio realizado, se pueden indicar las siguientes recomendaciones para optimizar el proceso de selección de personal para el cargo de asesor comercial:

Contar con una lista de chequeo que permita verificar el paso a paso en las etapas del proceso de selección con el objetivo de no omitir ningún paso y lograr siempre la mejor contratación.

Estar abiertos a una dinámica en la compensación y plan de incentivos con el área comercial que permita mantener al personal, motivado, comprometido, concentrado en dar resultados, proactivo, propositivo, creativo, explorador entre otras.

Realizar mejoras permanentes al proceso de inducción y entrenamiento al cargo permitiendo al nuevo integrante de la organización, conocer la empresa a la cual va a prestar su servicio para lo cual debe tener claro la misión, visión, objetivos, metas, reglamento y funciones y para las cuales es contratado.

Plan de entrenamiento y capacitación permanente al personal del área con el fin de desarrollar nuevos conocimientos en liderazgo, técnicas de ventas, habilidades, herramientas, aptitudes y actitudes que les permita aprovechar su potencial maximizando los resultados para la organización.

Establecer un periodo de prueba por la organización, evaluando en lapso de tiempo de tres y seis meses las capacidades, habilidades, actitud, desempeño, fácil aprendizaje, entre otros. Con el fin de identificar si el desempeño para el cargo es el adecuado y puede continuar vinculado a la compañía.

Realizar capacitación y formación permanente (semanal) en producto, habilidades y competencias que le permitan estar preparado para la evaluación trimestral, la evaluación

semestral demostrando que cuenta con las competencias y habilidades para la evaluación anual la cual determinara su continuidad en la organización.

Bibliografía

- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>.
- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>.
- Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>.
- NDEED. (s.f.). Comparte tu evaluación anónima sobre TRS PARTES S.A en solo dos pasos. Obtenido de co.indeed.com:
<https://co.indeed.com/survey/mc?cid=cfb0d5fa36622079&campaignid=review-this-company-btn-reviews-tab&from=review-this-company-btn-reviews-tab>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>.
- Meza, S. (2014). Estrategias de reclutamiento y selección de personal. Millenium, 22.
- Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del

Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB. (pp. 44-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>.

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 142-188). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>.

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.21-40). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>.

Villota Beltrán, M. A. (2 de octubre de 2017). Ensayo. Estrategias de selección de personal en la mejora continua del sector de ventas. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16826/VILLOTA%20BELLOTTA%20MAYDA%20ANDREA-2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Apéndices

Apéndice A

Encuesta



Encuesta. Identificar Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades en el Proceso de Selección de Personal para implementar acciones de mejora.

La siguiente encuesta busca identificar las variables que permitan mejorar el proceso de selección de personal con el objetivo de implementar un proceso que permita vincular el personal idóneo con las habilidades, competencias requeridas para alcanzar las metas propuestas.

¿Considera adecuado el proceso de selección que realiza la empresa? *

- Si
- No

¿Cree que es correcta la forma de reclutar personal en la organización? *

- Si
- No

¿Esta satisfecho con la inducción recibida? *

- Si
- No

¿Cómo considera la capacitación recibida en producto para poder alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la compañía ? *

- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente
- Muy Malo
- Excelente

¿El proceso de entrenamiento para el desempeño de sus funciones como lo califica? *

- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente
- Muy Malo
- Excelente

¿Cree que debe existir de forma periódica un método de evaluación de habilidades y competencias en el área comercial, que permita mejorar los resultados? *

- Si
- No

¿El líder de su área propone, actividades que contribuyan a su crecimiento personal y profesional? *

- Si
- No
- A veces
- Casi Nunca

¿La compensación que recibe por su salario considera que es? *

- Justa
- Injusta

¿Esta satisfecho con el esquema que actualmente utiliza la empresa para las comisiones? *

- Satisfecho
- Insatisfecho

¿Qué contribuciones considera que debe existir en su salario que aporte a un mejor desempeño y logro de los objetivos? *

- Salario fijo con beneficios de ley
- Comisiones
- Bonos
- Incentivos adicionales

¿El cargo que desempeña y las funciones asignadas llenan sus expectativas? *

- Si
- No

¿El clima laboral lo motiva a dar resultados? *

- Si
- No

¿El nivel de exigencia de la compañía considera que es? *

- Adecuado
- Exagerado (Demasiada exigencia)
- Deficiente (Deberían exigir mas)

¿Cree que sus resultados son proporcionales al nivel exigido? *

- Adecuado
- Exagerado (Demasiada exigencia)
- Deficiente (Deberían exigir mas)

¿Su actitud depende de su entorno o mantiene el interés, la motivación, para lograr los objetivos sin limitarse a las restricciones? *

- Depende del entorno
- Mantengo el interés

Nota. Encuesta. Identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en el proceso de selección de personal para implementar acciones de mejora. *Fuente.* Elaboración Propia

Apéndice B

Perfil del Cargo

Nombre del Cargo: Asesor Comercial.

Objetivo del Cargo: Trabajar permanentemente en la fidelización del cliente existente, consecución de nuevos clientes, brindando información adecuada de precios, disponibilidad, despachos, crédito y cartera.

Proceso al que pertenece: Gestión comercial y servicio al cliente.

Tipo de vinculación: Contrato directo por la empresa a término indefinido.

Requisitos mínimos:

Educación: requerido técnico, tecnólogo o profesional.

Experiencia: 1 año en cargos similares.

Formación: Conocimientos de Marketing y mercadeo, manejo paquete office.

Competencias:

Competencias organizacionales: Iniciativa, compromiso, ética, orientación al cliente interno y externo.

Competencia de rol: Trabajo en equipo, flexibilidad y colaboración

Competencias específicas del cargo: Seguimiento de instrucciones, comunicación, aplicación de procedimientos

Competencias técnicas: Manejo de computadores, digitación de textos

Salario: Por acordar dependiendo del nivel de formación, experiencia, aspiración salarial.

Descripción de Funciones: Cumplimiento de los procedimientos comerciales y manual de ventas, actualización constante base de datos, consecución de 5 clientes trimestral, realizar el contacto inicial con el cliente y todas las actividades inherentes a la búsqueda de nuevos mercados. Registrar los clientes nuevos, identificando las necesidades requerimientos.