

Plan de mejoramiento al proceso de Selección de personal en la compañía Dynamics IT

Deisy Jazmín Barrera Pachón

Jaime José Luque Silva

Katherine Sánchez Sánchez

Ludivia Ruiz Trujillo

Martha Isabel Ricaurte Villamarín

Asesor

Tony Villaba

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

ECACEN

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Dedicamos este Proyecto de grado principalmente a Dios, por darnos la sabiduría, fuerza y salud para desempeñar cada una de las metas más importantes y grandes de nuestras vidas, además de su infinita bondad y amor. Querida mamá Patricia Silva, es con un corazón lleno de gratitud que dedico este documento eres mi roca y mi apoyo incondicional desde el primer día, y no podría haber llegado hasta aquí sin tu amor y tu apoyo constante, desde el fondo de mi corazón, quiero agradecerte por todo lo que has hecho por mí. Gracias por creer en mí y por impulsarme a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles, gracias por ser mi confidente, mi amiga y mi mentora, y por siempre estar ahí para mí sin importar qué. Este logro es también tuyo, y estoy muy orgulloso de poder dedicárselo. Espero que este documento de grado sea solo el comienzo de muchos logros más por venir, y que pueda seguir haciéndote orgullosa en el futuro, te quiero muchísimo, mamá. Gracias por ser mi luz y mi guía en todo momento.

Con todo mi amor, dedico este trabajo a mi madre y hermanos, siempre han sido mi motor, para llevar a cabo todo proyecto que emprendo, es para mí de gran satisfacción ser su orgullo, a mi madre, porque me dio las bases económicas y me sigue inculcando que sea una buena persona y pronto una buena profesional, por su confianza y amor. Dedico este trabajo a mi esposo y a mi hijo, por su apoyo incondicional en este proceso de crecimiento de varios años, y confirmar que los sueños se pueden cumplir con esfuerzo y dedicación.

Dedico este trabajo a mi familia, por su apoyo durante este proceso de formación personal y profesional.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por estar en cada momento de cansancio y darnos la fuerza para seguir adelante con este proyecto de vida y permitir disfrutar los frutos de este logro.

Es un honor poder expresar mi más sincero agradecimiento por la oportunidad de haber participado en este curso metodológico Gerencia del Talento Humano como opción de grado dentro del programa de Administración de Empresas. Por el mismo he adquirido herramientas valiosas que me han permitido desarrollar capacidades relacionadas con el talento humano, y he aprendido a producir satisfacción en las personas y fortalecer los procesos y actividades organizacionales con el fin de originar un ambiente para el crecimiento de la empresa.

A mis tutores que estuvieron en la orientación de cada paso y que con respeto y ayuda nos colaboraron para subir un escalón más y seguir adelante y a todos los docentes de la Universidad Nacional abierta a Distancia que nos indicó el camino a seguir para ser profesionales en nuestras áreas.

A mi jefe Jorge Eliecer Acosta, sin usted con su paciencia y confianza en mi trabajo me ayudó a demostrar que era capaz de desarrollar un cargo de la Gestión del Talento Humano y Administrativo de la empresa GIPSAS, es por eso que usted formó parte de la historia de estos años de estudio, muchas gracias por estar ahí dándome su apoyo, por enseñarme y orientarme, sacando lo mejor de mí, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y los personales.

A mi esposo quien es el amor más grande del planeta y quien me ayudo a cumplir mi sueño de ser una Profesional y de manera incondicional siempre insistió a que no renunciara en mis jornadas largas de trabajo, casa y estudio.

A mi hijo por ser mi horizonte, mi regalo y en quien me inspire para que se sienta orgulloso de su mamá quien hoy es una triunfadora y enseñarle que se puede lograr cada cosa que se proponga.

Agradezco a mis hijos y esposo, por su colaboración y paciencia en este proceso. Agradezco a mis familiares, amigos y jefes, quienes han puesto su grano de arena para salir adelante con mis proyectos personales.

Resumen

El presente proyecto de la compañía Dynamics IT, tuvo como propósito el diseñar un plan de mejoramiento para la para la selección del personal basado en competencias debido a que la selección del personal implica descubrir las habilidades de las personas que eran parte de la cultura organizacional de la empresa. Hemos partido de la base que el reclutamiento basado en competencias permitiría identificar las competencias y habilidades de los colaboradores de la empresa para asegurar el éxito como empresa cuya misión es la implementación de software contables y de nómina, de igual manera reforzar sus aptitudes con capacitaciones que ayudaran a ser un mejor trabajador. Se utilizó la metodología cualitativa para el proyecto, la forma evaluativa y propuso diseñar un procedimiento de selección de talentos por competencias basados en el procedimiento propuesto por (Martinez y Vargas, 2019, p. 230)

Palabras claves: Competencia, habilidades, rendimiento, conocimiento, talento, liderazgo.

Abstract

The present project of the company Dynamics IT, had the purpose of designing an improvement plan for the selection of personnel based on competencies because the selection of personnel implies discovering the skills of the people who were part of the organizational culture of the company. We have started from the basis that competency-based recruitment would allow the identification of the competencies and skills of the company's employees to ensure success as a company whose mission is the implementation of accounting and payroll software, in the same way reinforce their skills with training that They will help you to be a better worker. The qualitative methodology of evaluative case study was used and proposed to design a talent selection model by competencies based on the procedure proposed by (Martinez y Vargas, 2019, p. 225)

Keywords: Competition, skills, performance, knowledge, talent, leadership.

Contenido

Introducción.....	10
Objetivos.....	16
Antecedentes	17
Marco Teórico	20
Marco Legal	22
Metodología De La Investigación.....	23
Tipo de Investigación.	23
Población de Muestra	23
Diseño metodológico.....	24
Materiales y métodos – Recolección de la información.....	24
Análisis de datos/Interpretación.	24
Plantilla para la Evaluación de las Competencias	25
Procedimiento de la Metodología.....	31
Resultados.....	32
Matriz DOFA- Diagnostico	32
Resultados de la Encuesta-Tablero.....	34
Resumen por Competencias.....	34
Resumen por Cargos	38
Conclusiones.....	44
Bibliografía.....	46

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Marco Teórico</i>	21
Tabla 2 <i>Marco Legal</i>	22
Tabla 3 <i>Plantilla de Calificación por Competencias</i>	25
Tabla 4 <i>Matriz DOFA-Dynamic IT</i>	33
Tabla 6 <i>Análisis Datos de la Encuesta</i>	35
Tabla 7 <i>Análisis Datos por Cargo- Consultoría</i>	38
Tabla 8 <i>Análisis Datos por Cargo- Administrativa- Financiera</i>	38
Tabla 9 <i>Análisis Datos por Cargo- Comercial</i>	39
Tabla 10 <i>Análisis Datos por Cargo- Presidencia</i>	40
Tabla 11 <i>Análisis Datos por Cargo- Servicio al Cliente</i>	42
Tabla 12 <i>Análisis Datos por Cargo- Tecnología</i>	43

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Organigrama de la empresa</i>	49
Apéndice B <i>Formulario la Caracterización del Perfil</i>	50
Apéndice C <i>Perfil de Cargo- Presidencia</i>	51
Apéndice D <i>Perfil de Cargo-Administrativo y Financiera</i>	52
Apéndice E <i>Perfil de Cargo-Servicio al Cliente</i>	52
Apéndice F <i>Perfil de Cargo-Tecnología</i>	54
Apéndice G <i>Perfil de Cargo-Comercial</i>	55
Apéndice H <i>Perfil de Cargo- Consultoría</i>	56
Apéndice I <i>Formato para Evidenciar el Conocimiento</i>	57
Apéndice J <i>Procedimiento al Proceso de Selección de Personal por Competencias</i>	58
Apéndice K <i>Encuesta RH Dynamics IT</i>	60
Apéndice L <i>Test por Competencia de Dynamics IT</i>	61
Apéndice M <i>Compensación Dynamistic IT</i>	63

Introducción

En la actualidad las organizaciones tienen estipulados sus procesos de selección asociados a la obtención de recursos humanos que se ligan al cumplimiento de objetivos y metas que se tienen proyectadas, pues se entiende el proceso de selección como un medio para que la organización logre sus objetivos (Chiavenato, 2000, p. 110). Es por eso que este proceso se hace tan fundamental, ya que es el primer contacto del candidato con la organización, de este primer filtro depende que la retención de personal sea más efectiva.

Adicional a esto, se considera al talento humano como la principal garantía del éxito de una organización, ya que de él dependen la obtención de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, el talento humano representa una ventaja competitiva sobre las demás organizaciones y alcanzar dicha ventaja solo es posible a través de los procesos de selección eficientes (Naranjo Arango, 2012, p. 114). Es importante realizarlo de forma efectiva y siguiendo el modelo de selección diseñado por la organización, en este sentido, el objetivo principal del proceso de selección no es otro que atraer de manera selectiva a candidatos que cumplan con los requisitos mínimos del cargo (Naranjo Arango, 2012. p. 65), o como lo diría (García 2004, p. 263). predecir el comportamiento, desempeño y rendimiento de un profesional en la organización, así como sus debilidades y fortalezas. Dicha predicción repercutirá directa o indirectamente en los beneficios actuales y futuros de la empresa.

Con lo anterior, es importante tener en cuenta que los pasos para empezar un proceso de selección parten de la requisición de personal, definición del perfil, definición del método de reclutamiento, la entrevista, las pruebas psicotécnicas y de conocimiento, elaboración de informes y entrevista final (Chiavenato, 2000, p. 103).

La Selección de personal de la empresa Dynamics IT actualmente se lleva a cabo de una manera informal, no cuenta con la tecnología suficiente que permita realizar el proceso de manera completa, generando los resultados de una forma automática y que garantice, regule una intervención de manera correcta.

De acuerdo a lo anterior y viendo la necesidad de Dynamics IT, de tener una mejora en el modelo del proceso de selección que viene realizando, se lleva a cabo este proyecto de grado que busca estructurar formalmente una propuesta a la compañía que le permita definir adecuadamente su proceso con la premisa de seguir cumpliendo con las disposiciones legales establecidas en el Resolución 0312 de 2019, que establece los estándares mínimos del SG-SST, se realice una selección de personal efectiva y adecuada para la compañía y que además permita la retención de personal .

Hipótesis

La hipótesis plantea que la selección de personal con conocimientos y habilidades relevantes para una vacante específica en una empresa es fundamental para fomentar comportamientos que promuevan el logro de los objetivos de la empresa y el crecimiento personal de los empleados. De esta manera, se espera que, al seleccionar personal con conocimientos y habilidades específicas para una vacante, la empresa estará mejor preparada para enfrentar los desafíos y objetivos de su industria, lo que a su vez se traducirá en una mayor productividad y rentabilidad.

Por otro lado, la selección de personal con habilidades y aptitudes que se ajusten a la cultura organizacional de la empresa también puede contribuir a crear un ambiente de trabajo saludable y positivo. Al estar en un ambiente laboral adecuado, los trabajadores podrán desarrollar su potencial y mejorar su rendimiento, lo que reducirá los niveles de estrés y aumentará su satisfacción laboral. Además, el hecho de que la empresa valore las habilidades y conocimientos de sus trabajadores les dará una mayor sensación de pertenencia y compromiso con la organización, lo que a su vez podría contribuir a la retención de talentos y la reducción de la rotación de personal.

Se considera que un reclutamiento basado en competencias que permita identificar los conocimientos, las habilidades, el comportamiento social y personal permiten a un grupo de trabajadores aumentar el liderazgo y la capacidad de adaptación.

Justificación

La selección de personal es una labor muy importante para las empresas, y en particular para aquellos en el sector de la tecnología y servicios de información. (Chiavenato, 2020, p. 120). En su libro *Gestión del talento humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Capítulo 4 Reclutamiento de talentos resalta la importancia de mejorar el capital humano debido a que los trabajadores son recursos intangibles y se catalogan como activos para una empresa. Por otra parte, resalta la responsabilidad de los gerentes en la realización de los procesos de selección, reincorporación por competencias debido a que se le da un valor a futuro. La justificación para la selección de personal en la empresa, como Dynamics IT se basa en varios factores clave los cuales describimos a continuación.

En primer lugar, la selección de personal adecuada es fundamental para asegurar la calidad de los servicios y productos que ofrece Dynamics IT.

En segundo lugar, la selección de personal es básica para mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa. Contar con empleados que posean las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente, permite que la empresa pueda cumplir sus objetivos estratégicos de manera más rápida y precisa, así como enriquecer la política institucional y satisfacer las necesidades de los clientes Torres et al (2020, p. 20). Así mismo, quienes aseguran que el proceso de reclutamiento y selección es la base del éxito de cada negocio ya que estas son desarrolladas por las personas que la conforman y son estas las responsables de cada proceso que se lleva a cabo.

Además, la selección de personal es importante para la retención de talentos en la empresa. Al contratar a los candidatos adecuados, que comparten los valores y objetivos de la organización,

se asegura una mayor satisfacción y compromiso de los empleados, lo que a su vez reduce la rotación y los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados.

Por otra parte, la actual investigación se encaminará en el proceso de selección del personal de la compañía Dynamics IT bajo la modalidad de competencias, en donde nos permitirá demostrar que la práctica de un procedimiento de reclutamiento de una empresa permitirá que los trabajadores desarrollen sus habilidades y otros trabajadores puedan adaptarse a nuevas condiciones laborales que permitan el crecimiento personal y el desarrollo profesional. Así mismo se mejorarán las relaciones de orden jerárquico empresarial, garantizando un beneficio mutuo entre la empresa y el personal, cabe recalcar que la empresa Dynamics IT analizará los Perfil de Cargo y buscará aquellos que reúnan las características lo cual permitirá comprender cada una de las dificultades que presentan y presentarán los trabajadores. Así lo indica Mancilla et al. (2019, p.68). el proceso de selección con un enfoque por competencias permite a las empresas estar a la vanguardia ya que cuentan con un personal que genera procesos laborales mucho más eficaces y eficientes. Adicional a esto, que los trabajadores mejoren los indicadores tanto de productividad como de competitividad. Esto es consecuencia de incluir personal calificado, es decir con las capacidades necesarias para suplir las necesidades e intereses de la empresa.

Además, es importante mencionar que la selección por competencias permite obtener empleados formados integralmente en sus competencias, ya que combina los conocimientos, la experiencia y la actitud o motivación, lo que permite desempeños exitosos Mancilla et al. (2019, p.84). Es por esto que el modelo de selección por competencias es el más adecuado para disminuir la rotación del personal, ya que este modelo permite identificar los empleados aptos para las funciones de la organización (García y González, 2010, pp.30-35).

Por último, la selección de personal es importante para la reputación de la empresa. Una selección cuidadosa y objetiva de los candidatos demuestra el compromiso de la empresa con la calidad y la excelencia, lo que aumenta la confianza de los clientes y la reputación de la empresa en el mercado al igual que la mejora a los criterios de la gestión empresarial.

En conclusión, la selección de personal en Dynamics IT es esencial para asegurar la calidad de los servicios y productos, mejorar la eficiencia y la productividad, retener talentos competentes y mejorar la reputación de la empresa. Por lo tanto, se justifica plenamente la necesidad de seguir un marco teórico estructurado y objetivo para la selección de los candidatos más adecuados para la organización.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una propuesta a la compañía Dynamics IT, que le permita mejorar su proceso de selección de personal basado en competencias que permitan dar cumplimiento con lo dispuesto en la norma legal establecida en el Resolución 0312 de 2019.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico del proceso de selección actual de la compañía Dynamics IT, que permita identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

Realizar un sondeo al interior de la empresa que permita evidenciar las competencias existentes para mejorar el proceso de selección por competencias con el fin de garantizar el adecuado proceso de selección y una efectiva retención de personal.

Proponer un procedimiento de selección de personal basado en competencias que garantice de manera adecuada y oportuna el personal idóneo para cada cargo.

Antecedentes

El modelo de proceso de selección que hasta el momento maneja la empresa presenta las siguientes dificultades:

La empresa Dynamics IT no cuenta con un departamento dedicado específicamente al proceso de selección de personal, lo que puede ocasionar que no se apliquen las mejores prácticas en la selección y retención de talento humano, por otra parte, esta empresa se enfoca principalmente en las aptitudes y habilidades técnicas necesarias para el manejo de software contable y de nómina, pero no se valora adecuadamente las competencias y habilidades personales de los candidatos.

Por lo tanto, el proceso de selección utilizado por Dynamics IT no es lo suficientemente ordenado y presenta demoras en los tiempos de respuesta, lo que puede resultar en la pérdida de candidatos valiosos y en una carga adicional de trabajo para los responsables de selección. Si bien se aplica la realización de pruebas psicotécnicas y de perfil humano en el proceso de selección, estas están tercerizadas y no forman parte de un proceso estructurado y coherente para la selección de personal.

Teniendo de igual manera que Dynamics IT no cuenta con un proceso de calidad que permita la definición clara de perfiles y descripciones de cargos, lo que puede dificultar la selección de personal adecuado para cada posición, es por eso que el proceso de reclutamiento se realiza a través de una única plataforma (CompuTrabajo), sin tener un protocolo definido para la realización de entrevistas dentro de la organización, lo que puede limitar la posibilidad de evaluar adecuadamente a los candidatos.

El hecho que la empresa Colombia se encuentra fundada desde el 2002, se constata que los anteriores antecedentes son relevantes para el estudio ya que no cuenta con un proceso

estructurado y práctico de selección de personal en Dynamics IT, lo que puede afectar negativamente el desempeño de la empresa y el agrado de sus trabajadores. Asimismo, pueden servir para identificar oportunidades de mejora en el proceso de selección de la empresa.

Cabe anotar que la selección de personal es una fortaleza para el desarrollo de una empresa, ya que de esto depende que cuente con el personal apto para realizar las diferentes actividades para lo que fue contratado y que estén de acuerdo al perfil del puesto de trabajo. Es básico que una empresa cuente con un proceso de selección para mejorar los tiempos y la eficacia de la contratación a nivel local e ir en ascenso a nivel nacional y porque no pensar que en el ámbito internacional.

Lo expuesto por (Arocas, 2018, p. 201). nos habla de la importancia de atraer un talento humano que haga parte de una empresa, donde se distribuya a favor de las dos partes, una recompensa favorable, por otra parte, describe que es importante analizar la mejor opción de los candidatos que mejoren la productividad de la empresa.

Por otra parte, ella destaca en su libro un estudio de IBM, con 601 directores, que las nuevas tendencias generan un talento humano más responsables y es porque se recluta a nuevo personal con más habilidades, de igual manera se describe en un estudio que los universitarios buscan empresas donde puedan crecer profesionalmente en donde se incluye proyectos a futuro y con índole internacional.

Aunque es cierto el hecho de contratar personal nuevo con habilidades desarrolladas también es cierto que algunas empresas buscan personas sin experiencia porque tienen pueden crecer dentro de la misma empresa, eso se vería con buenos ojos porque no es más que impulsar un crecimiento personal y generar valor incondicional en los trabajadores de la empresa.

Igualmente, (Chiavenato, 2020, p. 130). describe su libro organizaciones. capítulo 4 Reclutamiento de talentos la importancia de mejorar el capital humano debido a que los trabajadores son recursos intangibles y se catalogan como activos para una empresa. Por otra parte, resalta la responsabilidad de los gerentes en la realización de los procesos de selección, reincorporación por competencias debido a que se le da un valor a futuro.

Es esencial describir parámetros de selección se encuentren definidos y alineados con las políticas de la empresa para encontrar candidatos con las características deseadas. Esto es fundamental para agregar valor a la empresa a través de las nuevas contrataciones. Para muchas empresas el proceso al inicio de las actividades laborales es crucial para medir la generación de valor de cualquier empleado, ya que reduce la incertidumbre y garantiza un desempeño que aporte valor a los procesos internos de la empresa en cualquier área. Por eso buscos desarrollar una propuesta para implementar y mejorar los procesos de selección y contratación de personal basado en competencias en la empresa Dynamics IT.

Siguiendo esto, la investigación Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local, orientado por (Martinez y Vargas 2019). tuvo el objetivo de elaborar un procedimiento de reclutamiento y selección de personal para la fábrica. La Época de la Unidad básica de alimentación de Consolación del sur, municipio perteneciente a la Provincia del Río, Cuba. Esto, con el fin de captar empleados competentes. Para ello realizaron un diagnóstico previo que permitiera comprender de qué manera se desarrollaban allí dichos procesos. Luego, para elaborar el procedimiento, establecieron los objetivos que querían lograr con este y el alcance que iba a tener.

Marco Teórico

La selección de personal es un proceso clave en cualquier organización, ya que permite encontrar a los candidatos más adecuados para cubrir las necesidades y objetivos de la empresa. En el caso de Dynamics IT, una empresa de tecnología y servicios de información, la selección de personal se convierte en una tarea aún más importante debido a la necesidad de contar con profesionales altamente capacitados y actualizados en las últimas tendencias del mercado.

Otro aspecto importante que considerar en el marco teórico de selección de personal en Dynamics IT es la importancia de la cultura empresarial. La empresa debe buscar candidatos que compartan los valores y objetivos de la organización, y que se adapten a la dinámica y ambiente de trabajo. De esta manera, se asegura una mayor retención de talentos y un clima laboral óptimo.

En conclusión, la selección de personal en Dynamics IT debe seguir un marco teórico basado en el modelo de selección por competencias, utilizando herramientas objetivas y valorando la cultura empresarial. Esto permitirá a la empresa encontrar a los profesionales más adecuados para cubrir sus necesidades estratégicas y asegurar su éxito en el mercado de la tecnología y servicios de información.

Tabla 1*Marco Teórico*

Autor	Definición
(Chiavenato, 2000).	Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Capítulo 4 Reclutamiento de talentos resalta la importancia de mejorar el capital humano debido a que los trabajadores son recursos intangibles y se catalogan como activos para una empresa.
(Arocas, 2018, p. 240)	La importancia de atraer un talento humano que haga parte de una empresa, donde se distribuya a favor de las dos partes, una recompensa favorable.
Martinez y Vargas (2019)	Elaborar un procedimiento de reclutamiento y selección de personal para la fábrica, con el fin de captar empleados competentes.
Murillo y González (2010)	Establece que la selección de personal es el proceso de elección, adecuación e integración del candidato más calificado para cubrir una posición dentro de la organización. Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana.
Torres y Velásquez (2020)	Contar con empleados que posean las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente, permite que la empresa pueda cumplir sus objetivos estratégicos de manera más rápida y precisa.

Nota. Marco teórico. Indica la relación de teorías dedicadas a la investigación de la selección de personal: *Fuente.* Autoría Propia.

Marco Legal

La siguiente tabla dará una breve descripción de la normatividad vigente aplicada al

Proyecto de investigación.

Tabla 2

Marco Legal

Ítem Legal	Definición
Artículo 209 Constitución Política de Colombia.	Contempla que la función administrativa se encuentra al servicio de intereses generales en donde se fundamentan los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad. Es el compromiso que adopta los parámetros mínimos consensuados que permitan articular la aplicación de las disposiciones legales las cuales son culturalmente permitidas facilitando los escenarios de integridad.
Código Sustantivo del trabajo Artículo 104.	Definición de un reglamento interno que define las normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio.
Concepto 373091 de 2021.	Manual de Funciones y Competencias Laborales.
Corte Constitucional en Sentencia 1-1266 de 2008.	Faculta a las entidades tanto públicas como privadas, que establecen los requisitos de ingreso, la Corte precisa que las entidades, tanto públicas 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.
Decreto 1083 de 2015.	El presente decreto compila en un sólo cuerpo normativo los decretos reglamentarios vigentes de competencia del sector de la función pública, incluidos los atinentes a las siguientes materias: empleo público; funciones, competencias y requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 815 de 2018.	Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Nota. Marco legal. Indica la relación de la normatividad vigente aplicada a la investigación

Fuente. Autoría Propia

Metodología

Para conseguir los objetivos propuestos de la presente investigación en la que se quiere presentar un procedimiento de mejora al Proceso de selección del personal de la empresa Dynamics IT, basada en competencias.

La metodología de la presente investigación se divide en dos partes: una de comprensión y otra de propuesta. La primera busca responder al primer objetivo específico en el que se propone diagnosticar y comprender el proceso de selección de la empresa Dynamics IT; es este paso se realizará un diagnóstico permita identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. (Matríz- DOFA), para realizar un análisis y conocer las mejores características y riesgos de esta.

La segunda, cumplirá con el segundo y tercer objetivo específico en los que se busca desarrollar una propuesta del procedimiento para la selección de talentos nuevos basado en competencias y la retención de personal antiguo.

Tipo de Investigación.

La investigación tiene un enfoque cualitativo el cual permite interpretar los datos de manera descriptiva, ya que se requiere identificar las competencias que cuenta el personal que ya se encuentra contratado al interior de la empresa Dynamiscs IT, esta encuesta se realizará en un periodo de tiempo del 11 de mayo del 2023 al 12 de mayo del 2023.

Población de Muestra.

El tamaño de la muestra será los 20 trabajadores activos de la empresa Dynamics IT, en la ciudad de Bogotá, quienes responderán la encuesta.

Diseño metodológico.

El diseño empleado para el enfoque de la investigación de la empresa Dynamics IT es de manera evaluativa que permite la descripción y explicación para la toma de decisiones en el mejoramiento del proceso de selección de talentos de la empresa por competencias.

Materiales y métodos – Recolección de la información.

Se empleará la encuesta, en la cual se utilizarán preguntas con más de una variable, con la finalidad de encontrar la competencia que tiene los trabajadores o si fuera el caso los futuros trabajadores.

La encuesta se realizará mediante la aplicación de Google Forms y desde allí se recogerá la información veraz y en tiempo real, esta plataforma nos permitirá evidenciar cada una de las variables en Diagramas de mayor apreciación y análisis.

Análisis de datos/Interpretación.

Cuando se reúna la información la debemos analizar utilizando la tabla de calificación de competencias para encontrar evidencia de nuestra investigación.

A continuación, la plantilla de la evaluación por competencias y las preguntas que sustentan la encuesta.

Plantilla para la Evaluación de las Competencias.

La plantilla a continuación fue creada para ser una carta de navegación en la escala de calificación por competencias.

Tabla 3

Plantilla de Calificación por Competencias

Competencia	Descripción	Pregunta	Escala	Descripción de la calificación
Tolerancia	La competencia de tolerancia es la capacidad de una persona la cual puede realizar varias tareas bajo presión, puede revelar una alta requerimiento.	¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Baja 1,2,3	Su trabajo se deteriora en escenarios de mucha presión, tanto sea por los tiempos o por imprevistos de cualquier índole: desacuerdos, oposición, diversidad.
			Media 4,5,6,7	Periódicamente alcanza los objetivos, aunque esté obligado por el tiempo, y su desempeño es bueno en circunstancias de mucho requerimiento.
			Alta 8,9,10	Alcanza los objetivos advertidos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en circunstancias de mucho requerimiento.

Competencia	Descripción	Pregunta	Escala	Descripción de la calificación
Planificación y organización	Es la capacidad de establecer efectivamente las metas y prioridades de su trabajo dentro del plazos requeridos, donde verifica la información de toda su área de trabajo.	¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Baja 1,2,3	Establece un trabajo de manera adecuada y dentro de los tiempos de manera rápida.
			Media 4,5,6,7	Realiza los trabajos con la calidad del mismo y se asegura del cumplimiento de las tareas dadas.
			Alta 8,9,10	Puede el trabajador realizar varios trabajos de los cuales puede coordinar y desarrollar hasta final termino su tarea. Es un trabajador muy organizado y puede planificar los trabajos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, verifica cada una de la información con la que asegura la calidad de su trabajo.
Liderazgo	La competencia de liderazgo es importante en una empresa, ya que genera confianza, busca defender y apropiarse de los objetivos de una empresa, está abierto a los procesos de cambio para estar en constante crecimiento personal y de la empresa.	¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Baja 1,2,3	Es una persona individualista, no le gusta trabajar en equipo.
			Media 4,5,6,7	Es un trabajador que permite el intercambio de la comunicación, pero no le gusta dar su propia opinión.
			Alta 8,9,10	Es un trabajador que le gusta trabajar con los demás trabajadores, le comparte sus propias ideas con la finalidad de sacar u proyecto adelante.

Competencia	Descripción	Pregunta	Escala	Descripción de la calificación
Orientación al Cliente	La competencia de orientación al cliente busca servir a los clientes y de satisfacer sus necesidades y resuelve el problema que presenta cada uno.	¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Baja 1,2,3	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y remedia fortuitos problemas siempre que esté a su alcance.
			Media 4,5,6,7	Es muy respetuoso a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas y lo logra casi siempre.
			Alta 8,9,10	Crea una dependencia con el cliente para resolver sus necesidades, busca obtener beneficios a largo plazo para el cliente (y los clientes de sus clientes).
Adaptación al cambio	Comprende la capacidad de adaptarse al cambio para mejorar el cumplimiento de cada una de las metas, buscando el desarrollo empresarial.	¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Baja 1,2,3	Se le dificulta o se asusta al cambio de la empresa, generan resistencia al cambio.
			Media 4,5,6,7	Se le dificulta un poco al cambio, pero desea participar en los procesos al cambio como oportunidad de mejora.
			Alta 8,9,10	Contribuye al cambio y se alista para ser un líder dentro del proceso de transformación de la empresa.

Competencia	Descripción	Pregunta	Escala	Descripción de la calificación
Negociación	La competencia de negociación es una habilidad para crear un lugar de trabajo lleno de colaboración, mejorando la integración y la empatía en toda la empresa, es capaz de dirigir una discusión saliendo siempre victorioso de ella, va directamente al problema. Se centra en el problema y no en la persona.	¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Baja 1,2,3	Logra acuerdos entre las partes a satisfacción de la negociación.
			Media 4,5,6,7	Puede realizar mayores acuerdos entre las partes a favor de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.
			Alta 8,9,10	Llegar a convenios placenteros para todos los involucrados dentro de la negociación, es capaz de crear documentos u herramientas a favor de la empresa.
Trabajo en equipo	La competencia de trabajo en equipo comprende el poder comunicar a todas las áreas el cumplimiento de los objetivos empresariales.	¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Baja 1,2,3	Es una persona que no le gusta trabajar con los demás, busca trabajar de manera individual.
			Media 4,5,6,7	Es un trabajador que medianamente trabaja con los demás, pero solo se limita a la realización de la tarea.
			Alta 8,9,10	Trabaja en conjunto es vital para que la empresa pueda desarrollarse adecuadamente y pueda posicionarse de forma sólida en el mercado.

Competencia	Descripción	Pregunta	Escala	Descripción de la calificación
Autocontrol	La competencia de autocontrol es lo que hace que se reconozca que cada persona pueda controlar las alteraciones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.	¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudente y ofender a los demás?	Baja 1,2,3	No puede controlar las emociones personales.
			Media 4,5,6,7	Trata de controlar las emociones personales, pero se aísla por el estrés generado.
			Alta 8,9,10	Controlar las alteraciones personales y evade las reacciones negativas ante provocaciones.
Dinamismo	Se trata de la habilidad para trabajar constantemente en actividades cambiantes, es capaz de mantener la calma y mantener su agilidad.	¿Se trata de la habilidad para trabajar constantemente en actividades cambiantes, es capaz de mantener la calma y mantener su agilidad?	Baja 1,2,3	Es un trabajador que baja el rendimiento en trabajo que requiere responsabilidad, le angustia trabajar con demasiado compromiso.
			Media 4,5,6,7	Regularmente puede adaptarse a situaciones requiere responsabilidad, disfruta de los cambios en la organización.
			Alta 8,9,10	Es un trabajador que puede adaptarse a los cambios de la empresa, así mismo puede trabajar de frente al cambio, trabaja con dedicación y compromiso.

Competencia	Descripción	Pregunta	Escala	Descripción de la calificación
Flexibilidad	La competencia de flexibilidad es la capacidad trabajar con variedad y personas en varias áreas de trabajo y de adapta de manera fácil sin problemas, todo lo realiza con responsabilidad y entusiasmo.	¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Baja 1,2,3	Es un trabajador que cambia de ideas porque se muestra de acuerdo con los argumentos de los demás trabajadores.
			Media 4,5,6,7	Es un trabajador metódico en la aplicación de la normatividad en el ejercicio del cumplimiento de la misión de la empresa.
			Alta 8,9,10	Transforma su actuación e intenta interactuar con los demás trabajadores en busca de mejorar los procesos de la empresa Puede Efectuar cambios en los negocios para mejorar los resultados.

Nota. La plantilla para la evaluación de las competencias es una herramienta para la calificación por competencias, las descripciones fueron tomadas de la página de internet. *Fuente.* Te Recluta (2022)

Procedimiento de la Metodología

Para lograr una selección eficaz, es necesario seguir un marco teórico que permita establecer un proceso estructurado y objetivo. En este sentido, el modelo de selección por competencias resulta especialmente útil para Dynamics IT. Este modelo se basa en identificar las competencias para el puesto de trabajo, y evaluar a los candidatos en función de su capacidad para demostrar esas competencias.

Efectuar un procedimiento basado en competencias resulta efectivo para anunciar el triunfo de un trabajador en su puesto, por medio de este modelo se busca alinear las aptitudes y actitudes de los participantes de la organización, se debe entonces identificar el perfil más adecuado para un cargo en específico teniendo en cuenta esta premisa se debe crear una dinámica de reclutamiento y a su vez del tipo de capacitación a aplicar.

El proceso de seleccionar recomendado para la empresa consiste en contratar personas no solo capaces de desempeñar un cargo, sino que pueda alcanzar un alto desempeño para ayudar a la compañía a cumplir los objetivos. Este modelo nos permite ver las habilidades de un colaborador, las cuales pueden ser potencializadas para usarlas a beneficio de la organización permitiendo tomar decisiones informadas y objetivas, reducir la subjetividad en el proceso de selección y aumentar la probabilidad de éxito en la incorporación del candidato seleccionado.

Resultados

A continuación, se entregan los resultados según nuestra investigación a lo establecido en los objetivos del proyecto de grado.

Con la encuesta se puede evidenciar que fue agregado la totalidad de la población de la empresa Dynamic IT, quienes se tenían contemplados en la población objeto de estudio y dentro de la metodología del presente trabajo.

Matriz DOFA- Diagnóstico

Para responder al primer objetivo específico se realizó una entrevista abierta a la encargada de recursos humanos de la empresa Dynamic IT. En este sentido, se logra reconocer que el proceso de selección se lleva a cabo sin rigurosidad. De hecho, la entrevistada aseguró que se trata de un proceso informal en donde prevalece la intención de reconocer los conocimientos técnicos y algunos datos personales de los postulados, más no pretende identificar las habilidades, características y, especialmente las competencias.

Tabla 4*Matriz DOFA-Dynamics IT*

Fortalezas-Internas	Debilidades- Internas
<p>Oportunidad laboral con conociendo base cuya mejora será el empoderamiento de los trabajadores y crecimiento profesional.</p> <p>Actualización constante en las tecnologías existente al interior de la empresa.</p> <p>La empresa cuenta con plan de compensación salarial que permite fidelización del empleado.</p>	<p>No contar con un proceso interno de selección enfocado en competencias.</p> <p>El proceso de selección no es objetivo y se determina únicamente por conocimiento basado en los softwares.</p> <p>Falta de claridad en las funciones a desempeñar por aérea porque la empresa no tiene diseñado los Perfil de Cargo.</p> <p>Desorganización interna en el requerimiento del personal.</p> <p>La contratación del personal se realiza en un periodo de 20 días, cuando el candidato ha desistido o no está disponible.</p> <p>Resistencia al cambio, en la elaboración de procesos más idóneos en la organización.</p>
Oportunidades-Externas	Amenazas- Externas
<p>Modificación del proceso de selección que permita la elección del mejor candidato dando enfoque a sus competencias</p> <p>Creación de Perfil de Cargo de manera correcta basada en funciones y competencias.</p> <p>Garantizar la transparencia e igualdad en el proceso de selección por competencias.</p> <p>Crear el Procedimiento del plan de mejora al proceso de selección del personal por competencias y cumplirlo.</p> <p>Realizar seguimiento puntal y constante al proceso de selección.</p>	<p>Falta de seguimiento a la empresa externa en la culminación del proceso de selección con tiempos superiores a los 15 días.</p> <p>La competencia ofrece respuesta inmediata a las necesidades del cliente porque tiene personal disponible para la atención.</p>

Nota. La tabla anterior es a Matriz DOFA de la empresa Dynamic IT. *Fuente.* Autoría Propia

Resultados de la Encuesta-Tablero.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta al personal de Dynamics IT, se descarga el Excel que general del Google Forms y se toman los datos, los cuales son filtrados mediante fórmulas para que determinen la cantidad de trabajadores que clasificaron en la escala baja, media o alta.

Tabla 5

Tabulación Datos Encuesta

Área	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Consultoría	10	8	8	9	10	10	9	8	9	9
Tecnología	9	9	8	10	9	6	10	9	10	9
Administrativa	9	9	10	9	10	10	10	8	8	10
Servicio al cliente	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6
Servicio al cliente	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7
Administrativa	7	8	8	6	8	7	9	9	8	9
Presidencia	10	9	10	9	9	9	9	10	10	10
Consultoría	6	5	7	4	5	7	4	6	5	5
Administrativa	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Tecnología	8	8	10	7	10	10	10	10	10	10
Tecnología	4	3	8	5	7	5	5	2	8	5
Tecnología	2	7	5	8	8	7	5	10	5	7
Tecnología	2	4	5	10	10	10	6	8	10	6
Tecnología	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Consultoría	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
Tecnología	9	9	9	9	8	8	9	7	6	9
Consultoría	7	8	7	7	6	7	7	7	7	7
Comercial	5	5	5	4	4	9	9	7	6	9
Consultoría	8	9	10	10	10	10	10	10	10	10
Tecnología	7	8	9	8	10	10	7	10	10	10

Nota. La tabla anterior nos muestra la tabulación de los datos de la encuesta del Test de Competencias. *Fuente.* Autoría Propia

Resumen por Competencias

Los resultados de la encuesta al personal de Dynamics IT, arrojan información de primera mano para esclarecer como se encuentra la empresa para implementar un proceso de selección.

Tabla 5

Análisis Datos de la Encuesta

Pregunta	Descripción
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	<p>El 50 % de la población objeto de estudio (10) personas Alcanza los objetivos advertidos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en circunstancias de mucho requerimiento.</p> <p>El 40% de la población, (8) personas se encuentran en una calificación media, Periódicamente alcanza los objetivos, aunque esté obligado por el tiempo, y su desempeño es bueno en circunstancias de mucho requerimiento.</p> <p>Tan solo un 10 % (2) personas Su trabajo se deteriora en escenarios de mucha presión, tanto sea por los tiempos o por imprevistos de cualquier índole: desacuerdos, oposición, diversidad.</p>
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	<p>El 75 % de la población objeto de estudio (13) personas, Puede el trabajador realizar varios trabajos de los cuales puede coordinar y desarrollar hasta final termino su tarea.</p> <p>Es un trabajador muy organizado y puede planificar los trabajos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, verifica cada una de la información con la que asegura la calidad de su trabajo.</p> <p>El 15% de la población, (6) personas realizan los trabajos con la calidad del mismo y se asegura del cumplimiento de las tareas dadas.</p> <p>El 10% de la población, (1) personas establece un trabajo de manera adecuada y dentro de los tiempos de manera rápida.</p>
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	<p>El 65 % de la población objeto de estudio (13) personas, son trabajadores que le gusta trabajar con los demás trabajadores, le comparte sus propias ideas con la finalidad de sacar u proyecto adelante.</p> <p>El 35 % de la población objeto de estudio (7) personas. Es un trabajador que permite el intercambio de la comunicación, pero no le gusta dar su propia opinión.</p>

Pregunta	Descripción
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	<p>El 60 % de la población objeto de estudio (12) personas Crea una dependencia con el cliente para resolver sus necesidades, busca obtener beneficios a largo plazo para el cliente y los futuros clientes.</p> <p>El 40 % de la población objeto de estudio (8) personas Es muy respetuoso a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas y lo logra casi siempre.</p>
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	<p>El 70 % de la población objeto de estudio (14) personas Contribuye al cambio y se alista para ser un líder dentro del proceso de transformación de la empresa.</p> <p>El 30 % de la población objeto de estudio (6) personas se le dificulta un poco al cambio, pero desea participar en los procesos al cambio como oportunidad de mejora.</p> <p>Todo el personal de la empresa no genera resistencia al cambio.</p>
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	<p>El 60 % de la población objeto de estudio (12) personas, Llega a convenios placenteros para todos los involucrados dentro de la negociación, es capaz de crear documentos u herramientas a favor de la empresa.</p> <p>El 40 % de la población objeto de estudio (8) personas, Puede realizar mayores acuerdos entre las partes a favor de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Todo el personal de la empresa atiende mejorando la integración y la empatía en toda la empresa, es capaz de dirigir una discusión saliendo siempre victorioso de ella, va directamente al problema Se centra en el problema y no en la persona.</p>
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	<p>El 60 % de la población objeto de estudio (12) personas, Trabaja en conjunto es básico para lograr la meta e impulsar la empresa, es una persona que tiene visión.</p> <p>El 40 % de la población objeto de estudio (8) personas, s un trabajador que medianamente trabaja con los demás, pero solo se limita a la realización de la tarea.</p> <p>A todos les gusta realizar trabajo en equipo.</p>
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudente y ofender a los demás?	<p>El 65 % de la población objeto de estudio (13) personas, Controlar las alteraciones personales y evade las reacciones negativas ante provocaciones.</p> <p>El 30 % de la población objeto de estudio (6) personas, Trata de controlar las emociones personales, pero se aísla por el estrés generado.</p> <p>El 5 % de la población objeto de estudio (1) personas, No puede controlar las emociones personales.</p>

Pregunta	Descripción
<p>¿Se trata de la habilidad para trabajar constantemente en actividades cambiantes, es capaz de mantener la calma y mantener su agilidad?</p>	<p>El 65 % de la población objeto de estudio (13) personas, son trabajadores que puede adaptarse a los cambios de la empresa, así mismo puede trabajar de frente al cambio, trabaja con dedicación y compromiso.</p> <p>El 35 % de la población objeto de estudio (7) personas, Regularmente puede adaptarse a situaciones requiere responsabilidad, disfruta de los cambios en la organización. Todos constantemente en actividades cambiantes, es capaz de mantener la calma y mantener su agilidad.</p>
<p>¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?</p>	<p>El 65 % de la población objeto de estudio (13) personas, Transforma su actuación e intenta interactuar con los demás trabajadores en busca de mejorar los procesos de la empresa Puede Efectuar cambios en los negocios para mejorar los resultados.</p> <p>El 35 % de la población objeto de estudio (7) personas, trabajador metódico en la aplicación de la normatividad en el ejercicio del cumplimiento de la misión de la empresa.</p>

Nota. La tabla análisis de datos de la encuesta fue analizada según la plantilla de valoración por escala. *Fuente.* Autoría Propia

Resumen por Cargos

Del resultado de la encuesta realizada a la empresa Dynamic IT. Se realizó un análisis por cargo para así argumentar, el estándar mínimo a solicitar en cada Perfil de Cargo.

Tabla 6

Análisis Datos por Cargo- Consultoría

Cargo- Consultoría	Comp.	Cantidad de Trabajadores			
		Baja 1,2,3	Media 4,5,6,7	Alta 8,9,10	T
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Tolerancia a la presión.	0	2	3	5
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Planificación.	0	1	4	5
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Liderazgo.	0	2	3	5
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Orientación al Cliente.	0	2	3	5
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Adaptación al cambio.	0	2	3	5
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Negociación.	0	2	3	5
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Trabajo en equipo.	0	2	3	5
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudentes y ofender a los demás?	Autocontrol.	0	2	3	5
¿Tiene la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad?	Dinamismo.	0	2	3	5
¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Flexibilidad.	1	1	3	5

Nota. Esta tabla muestra el análisis de manera transversal de la información recolectada con el Test de Competencias, se puede demostrar que para este cargo de (Consultoría), el perfil debe encontrarse en una puntuación superior a (8-9-10) para todas. *Fuente.* Autoría Propia.

Tabla 7*Análisis Datos por Cargo- Administrativa- Financiera*

Cargo Administrativa - Financiera	Comp.	Cantidad de Trabadores			T
		Baja 1,2,3	Media 4,5,6,7	Alta 8,9,10	
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Tolerancia a la presión.	0	1	2	3
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Planificación.	0	0	3	3
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Liderazgo.	0	0	3	3
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Orientación al Cliente.	0	1	2	3
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Adaptación al cambio.	0	0	3	3
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Negociación.	0	1	2	3
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Trabajo en equipo.	0	0	3	3
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudentes y ofender a los demás?	Autocontrol.	0	0	3	3
¿Tiene la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad?	Dinamismo.	0	0	3	3
¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Flexibilidad.	0	0	3	3

Nota. Esta tabla muestra de manera transversal de la información recolectada con el Test de Competencias, que para este cargo de (Administrativa-Financiera), el perfil debe encontrarse en una puntuación superior a (8-9-10) para todas las competencias. *Fuente.* Autoría Propia

Tabla 8*Análisis Datos por Cargo- Comercial*

Cargo Comercial	Comp.	Cantidad de Trabajadores			
		Baja 1,2,3	Media 4,5,6,7	Baja 8,9,10	T
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Tolerancia a la presión.	0	1	0	1
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Planificación	0	1	0	1
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Liderazgo.	0	1	0	1
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Orientación al Cliente.	0	1	0	1
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Adaptación al cambio.	0	1	0	1
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Negociación.	0	0	1	1
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Trabajo en equipo.	0	0	1	1
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudentes y ofender a los demás?	Autocontrol.	0	1	0	1
¿Tiene la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad?	Dinamismo.	0	1	0	1
¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Flexibilidad.	0	0	1	1

Nota. Esta tabla muestra de manera transversal de la información recolectada con el Test de Competencias, que para este cargo de (Comercial), la puntuación mínima a tener en este Perfil de Cargo es de 4 para todas las competencias. *Fuente.* Autoría Propia

Tabla 9*Análisis Datos por Cargo- Presidencia*

Cargo Presidencia	Comp.	Cantidad de Trabajadores			
		Baja 1,2,3	Media 4,5,6,7	Alta 8,9,10	T
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Tolerancia a la presión.	0	0	1	1
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Planificación	0	0	1	1
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Liderazgo.	0	0	1	1
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Orientación al Cliente.	0	0	1	1
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Adaptación al cambio.	0	0	1	1
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Negociación.	0	0	1	1
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Trabajo en equipo.	0	0	1	1
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudentes y ofender a los demás?	Autocontrol.	0	0	1	1
¿Tiene la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad?	Dinamismo.	0	0	1	1
¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Flexibilidad.	0	0	1	1

Nota. Esta tabla muestra de manera transversal de la información recolectada con el Test de Competencias, que para este cargo de (Presidencia), el perfil debe encontrarse en una puntuación superior a (8-9-10) para todas las competencias. *Fuente.* Autoría Propia

Tabla 10*Análisis Datos por Cargo- Servicio al Cliente*

Cargo Servicio al cliente	Comp.	Cantidad De Trabadores			
		Baja 1,2,3	Media 4,5,6,7	Alta 8,9,10	T
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Tolerancia a la presión.	0	2	0	2
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Planificación	0	2	0	2
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Liderazgo.	0	2	0	2
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Orientación al Cliente.	0	2	0	2
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Adaptación al cambio.	0	2	0	2
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Negociación.	0	2	0	2
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Trabajo en equipo.	0	2	0	2
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudentes y ofender a los demás?	Autocontrol.	0	2	0	2
¿Tiene la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad?	Dinamismo.	0	2	0	2
¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Flexibilidad.	0	2	0	2

Nota. Esta tabla muestra de manera transversal de la información recolectada con el Test de Competencias, que para este cargo de (Servicio al cliente), la puntuación mínima a tener en este Perfil de Cargo es de 4 para todas las competencias. *Fuente.* Autoría Propia

Tabla 11*Análisis Datos por Cargo- Tecnología*

<i>Cargo Tecnología</i>	Comp.	Cantidad De Trabadores			T
		Baja 1,2,3	Media 4,5,6,7	Alta 8,9,10	
¿Pese a encontrarse en situaciones de alta exigencia, es capaz de mostrar un desempeño óptimo?	Tolerancia a la presión.	0	0	1	1
¿Normalmente planifica su trabajo de manera organizada, atendiendo prioridades?	Planificación	0	0	1	1
¿Aporta nuevas ideas y es capaz de motivar a su equipo de trabajo, escuchando a los demás y comprendiendo lo que piensan y puede darles un consejo?	Liderazgo.	0	0	1	1
¿Trata permanente por descubrir y remediar las necesidades de los clientes?	Orientación al Cliente.	0	0	1	1
¿Participa y se adapta a los cambios estratégicos de una empresa?	Adaptación al cambio.	0	0	1	1
¿Es capaz de dirigir o controlar una discusión utilizando la técnica de ganar-ganar?	Negociación.	0	0	1	1
¿Participa activamente en la búsqueda de una meta común?	Trabajo en equipo.	0	0	1	1
¿Actúa con calma, se preocupa por cuidar las relaciones personales, evita comentarios que puedan ser imprudentes y ofender a los demás?	Autocontrol.	0	0	1	1
¿Tiene la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad?	Dinamismo.	0	0	1	1
¿Adapta su propio enfoque a medida que la situación lo requiera, al igual que cambia o acepta los cambios?	Flexibilidad.	0	0	1	1

Nota. Esta tabla muestra de manera transversal de la información recolectada con el Test de Competencias, que para este cargo de Tecnología), la puntuación mínima a tener en este Perfil de Cargo es de 4 para todas las competencias, pero es más idónea la calificación de (8,9,10).

Fuente. Autoría Propia

Conclusiones

Por medio de una entrevista a la persona que se encarga de la realización del proceso de selección, se logró identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) presentadas, lo cual nos permitió tener más claros los diagnósticos y propuestas que se debían entregar a la empresa con el fin de que sus procesos muestren una estructura más personalizada y organizada para que puedan seleccionar un candidato altamente calificado, es decir que aparte de cumplir con sus conocimientos de software, también posea competencias importantes para el desarrollo de sus labores.

Por otra parte, con la medición realizada durante la ejecución del proyecto se evidenciaron las falencias que tiene la empresa Dynamics IT, como son el no contar con un proceso interno de selección enfocado en competencias, el no ser objetivo en el proceso de selección y la falta de claridad en las funciones a desempeñar al igual que la desorganización interna de la empresa, en los procesos de selección que se realiza para la contratación de un empleado en la organización. Es trascendental advertir sobre las limitaciones y falencias que tiene este proceso y con las respuestas dadas busca que aquellos trabajadores que se encuentran en la actualidad por debajo de la calificación entre en un proceso a crecimiento personal y aumentar sus habilidades y competencias.

De acuerdo con la metodología de la investigación que se realizó. se identificó que se puede tener un procedimiento de selección que sea eficaz, esta investigación permitió establecer un proceso estructurado con objetivos donde se identificó las habilidades y conocimientos específicos que se requieren para el puesto de trabajo y evaluar a los candidatos en función de su capacidad para demostrar las competencias que la empresa como mínimo establecido para cada área.

Se pudo analizar las competencias por cada trabajador y por área de trabajo a partir de la encuesta (Test de competencias) se instauró las competencias mínimas a requerir por cada área, y por lo tanto se seguirá utilizando en cada requerimiento el (Tes de competencias) que se empleó y la planilla de evaluación de carácter bajo, medio o alto y sus definiciones.

Con la aplicación de la investigación a la perfección del proceso de selección del personal, el equipo investigador instauró un Procedimiento mínimo a establecer en cada área de la empresa y diseño y una tabla de calificación por cada una de las competencias de la empresa, dentro de la plantilla estableció las 10 competencia y la calificación, al igual que cada significado para cada una de ellas.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato, 2000, pp. 103-153). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Corte Suprema de Justicia (2008, 18 de diciembre). Sentencia 1-1266. (Mauricio González Cuervo) <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2008/T-1266-08.htm>

Código Sustantivo del Trabajo (2020), Artículo 104. Andrea Camacho Proceso de selección de personal-conocimiento de resultados, <https://accounter.co/boletines/proceso-de-seleccion-de-personal-conocimiento-de-resultados.html>

Constitución Política de Colombia (1991), Artículo 209, por medio de la que se fundamenta los intereses en los principios de igualdad, moralidad, eficacia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2021), Concepto 373091, adopta el Manual de Funciones y Competencias Laborales. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=174766>

Decreto 815, de 8 de mayo, Modifica el Decreto 1083 de 2015. Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquico (2018). *Boletín oficial del Estado No. 50.587 de 08 de mayo de 2018*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86304>

Decreto 1083, de 8 de mayo, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (2015). *Boletín oficial del Estado No.49.523 de 26 de mayo de 2015*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

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>

García, P. A. D. J. (2004). La «P» mayúscula de los procesos de selección. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(2), 263-272.

Gestor normativo. Competencias laborales generales, Decreto 815 (2018).
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86304>

Departamento Administrativo de la Función Pública, Manual de Funciones y Competencias Laborales, Concepto 373091 (2021).
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=174766>

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>

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>

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>

Mancilla, G. A., Arreguín, J. J. N., & Morales, O. D. B. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: empresas familiares del Estado de Coahuila. *Mercados y Negocios*, (40), 63-83.

Martínez Reinoso, O. L., & Vargas Fernández, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local.

Cooperativismo y desarrollo, 7(2), 225-242.

Monje Álvarez Carlos A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. Universidad surcolombiana.

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>

Naranjo Arango, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & gestión*, (32), 65-114.

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>

Torres-Flórez, D., Velasquez-Díaz, J. S., & Hernández-González, J. W. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), p, 1-23.

Apéndice A

Organigrama de la empresa.

Dynamics IT, maneja un sistema de organigrama Circular, basándolo en favorecer la integración de a empresa, evita a toda costa las jerarquías, se forma de adentro hacia afuera, para mantener el nivel profesional al mismo nivel.

Apéndice B

Formulario la Caracterización del Perfil a Requerir

Empresa

Puesto (perfil a solicitar) a cubrir:

Área del puesto al que pertenece

Objetivo básico de la posición

Descripción del puesto (Ver Perfil de Cargo Anexo 3):

Dependencia

Principales funciones

Horarios

Requisitos del puesto (Ver Perfil de Cargo Anexo 3):

Formación académica

Experiencia

Otros conocimientos: (*Uso de softwares, segundo idioma...*)

Requisitos básicos (*orden, actitud positiva, transmitir confianza, saber escuchar...*)

Enumeración y descripción de habilidades personales (*honestidad, estabilidad emocional, creatividad, autodisciplina...*)

Enumeración y descripción de competencias (*espíritu de equipo, empatía, competitivo...*)

Descripción de la personalidad

Aspecto intelectual (*memoria, imaginación, vivacidad...*)

Carácter (*entusiasmo, saber escuchar, decisión...*) y Presentación (*sonrisa, buen*)

Remuneración

Fecha de vinculación

Nota. Esta tabla muestra de manera de cómo se debe de tener un formulario para la caracterización del perfil a requerir *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice C

Perfil de Cargo- Presidencia

Descripción Perfil General Del Cargo- Presidencia

Nombre del Cargo: presidente

Proceso a que pertenece: Presidencia

Líder de Proceso: si no

Jefe inmediato: Junta Directiva

Descripción del puesto: Ejercer Representación Legal de la empresa ante terceros de orden administrativo o jurídico, se enfocará en el cumplimiento de la Misión y Visión, a través de planteamientos estratégicos que logre la consecución de los objetivos y metas pactadas.

Principales funciones

Representación de la sociedad ante todos los entes o terceros administrativos y jurídicos

Dirigir relaciones laborales de la entidad

Autorizar firma de documentos públicos y privados

Participar en el cierre de negociaciones de los negocios adquiridos

Presentación de informes de Balance de la compañía a la Junta Directiva

Demás funciones que de acuerdo con ley correspondan al cargo

Horarios: lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Competencia Para Desempeñar El Cargo

Formación académica: Profesional en Economía, Admón. de Empresas, Ingeniería Industrial, Contaduría o carreras afines. Con Especialización y Maestrías relacionadas.

Experiencia: 10 años en experiencia Gerencial

Otros conocimientos: Deseable manejo de segunda lengua

Competencias:

Tolerancia a la Presión, Planificación y organización, Liderazgo, Orientación al cliente

Adaptación al cambio, Negociación, Trabajo en Equipo, Autocontrol, Dinamismo, Flexibilidad

Descripción de la personalidad

Aspecto intelectual:

Capacidad de Escucha

Adaptación al cambio

Actitud Positiva

Calificación por competencias

Para la elección de candidato su puntuación en el Tes de competencias debe ser alta, debe encontrarse en puntaje de 8,9 y10, ver Tabla 3 (Evaluación de las competencias)

Nota. Esta tabla muestra el perfil de cargo de presidente. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice D

Perfil de Cargo-Administrativo y Financiera

Descripción General Del Cargo-Administrativo y Financiera

Nombre del Cargo: **Consultor Administrativo y Financiero**

Proceso a que pertenece: Administrativo y Financiera

Líder de Proceso: si no

Jefe inmediato: Presidencia

Descripción del puesto: Procesar la información contable de la empresa, aplicando las normas y procedimientos vigentes a fin de lograr información oportuna y confiable que produzca los elementos de análisis para la toma de decisiones en la evaluación, programación y control de los recursos financieros de la entidad y en cumplimiento de obligaciones para con las entidades de vigilancia y control. .

Principales funciones

Revisión y verificación de la causación de facturas a proveedores y demás acreedores

Revisión y pago a proveedores, nómina y demás acreedores desde portal Bancario con autorización de la Presidencia

Elaborar requerimientos de las entidades de salud y cajas de compensación.

Liquidaciones de nómina, vacaciones, liquidaciones definitivas, cesantías e intereses a las cesantías y seguridad social.

Elaboración y entrega de Balances bajo normatividad NIIF con sus respectivas notas, para revisión del contador, Revisoría Fiscal y Gerencia

Horario: lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Competencia para Desempeñar el Cargo

Formación académica: Contaduría Pública, Finanzas, Economía o carreras afines

Experiencia: 3 años en el cargo

Otros conocimientos:

Dominio de programas ofimáticos.

Conocimientos de contabilidad, legislación laboral y tributaria

Conocimientos en manejo documental. Conocimiento trámite con entes de Control y Vigilancia: DIAN

Competencias:

Tolerancia a la Presión, Planificación y organización, Liderazgo, Orientación al cliente

Adaptación al cambio, Negociación, Trabajo en Equipo, Autocontrol, Dinamismo, Flexibilidad

Calificación por competencias

Para la elección de candidato su puntuación en el Tes de competencias debe ser alta, debe encontrarse en puntaje de 8,9 y 10, ver Tabla 3 (Evaluación de las competencias)

Nota. Esta tabla muestra el perfil de cargo de Administrativo Financiera. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice E

Perfil de Cargo-Servicio al Cliente

Descripción General del Cargo- Servicio Al Cliente

Nombre del Cargo: Consultor Servicio al Cliente -Servicio al Cliente

Proceso a que pertenece: Servicio al Cliente

Líder de Proceso: si no

Jefe inmediato: Presidencia

Descripción del puesto: Diseñar, implementar y auditar los procesos de servicio al cliente, buscando lograr la máxima satisfacción del cliente

Principales funciones

Apoyar el fortalecimiento del modelo de servicio

Verificar el cumplimiento de los acuerdos de servicio con los procesos de apoyo

Construir actualizar y velar por el cumplimiento de los protocolos de atención al cliente

Coordinar la implementación de políticas de servicio al cliente y el programa de cultura de servicio

Velar por el cumplimiento de las normas y lineamientos organizacionales

Demás funciones que de acuerdo con ley correspondan al cargo

Horarios: lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Competencia para Desempeñar el Cargo

Formación académica: Administracion de Empresas o estudiantes de últimos semestres

Experiencia: 3 años en el cargo deseable

Competencias:

Tolerancia a la Presión, Planificación y organización, Liderazgo, Orientación al cliente

Adaptación al cambio, Negociación, Trabajo en Equipo, Autocontrol, Dinamismo, Flexibilidad

Descripción de la personalidad

Pensamiento Sistémico

Capacidad de escucha

Actitud positiva

Calificación por competencias

Para la elección de candidato su puntuación en competencias debe ser Media, debe encontrarse en puntaje de 4,5,6 y 7 ver Tabla 3 (Evaluación de las competencias)

Nota. Esta tabla muestra el perfil de cargo de Servicio al cliente. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice F

Perfil de Cargo-Tecnología

Descripción General del Cargo- Tecnológico

Nombre del Cargo: Consultor Tecnológico

Proceso a que pertenece: Tecnología

Líder de Proceso: si no

Jefe inmediato: Presidencia

Descripción del puesto: Crear, mantener y solucionar problemas de infraestructura de rápida expansión

Dependencia: Tecnología

Principales funciones

Gestionar y supervisar todos los sistemas e infraestructuras instaladas

Instalar, configurar, probar y mantener sistemas operativos, el software de las aplicaciones y las herramientas de gestión de sistemas

Supervisar y probar el rendimiento de las aplicaciones para evitar cuellos de botella, identificar posibles soluciones, y trabajar con los desarrolladores para implementar esas correcciones

Mantener estrategias de seguridad, copias de seguridad y redundancia

Horario: lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Competencia para Desempeñar el Cargo

Formación académica: Ingeniero de Sistemas, especialización en afines

Experiencia: 5 años en el cargo deseable

Otros conocimientos:

Amplia experiencia en administración y perfeccionamiento de «stacks» de aplicaciones Finance and Operations partner de Microsoft y Plataforma Novasoft

Amplia experiencia en sistemas de nube

Manejo de Inglés Nivel medio

Experiencia laboral demostrada en instalar, configurar y solucionar problemas en entornos basados Finance and Operations partner de Microsoft y Plataforma Novasoft

Amplia experiencia en sistemas de nube

Competencias:

Tolerancia a la Presión, Planificación y organización, Liderazgo, Orientación al cliente

Adaptación al cambio, Negociación, Trabajo en Equipo, Autocontrol, Dinamismo, Flexibilidad

Descripción de la personalidad

Aspecto intelectual:

Pensamiento Sistémico

Calificación por competencias

Para la elección de candidato su puntuación en el Tes de competencias debe ser alta, debe encontrarse en puntaje de 8,9 y10, ver Tabla 3 (Evaluación de las competencias)

Nota. Esta tabla muestra el perfil de cargo de Tecnología. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice G

Perfil de Cargo-Comercial

Descripción General Del Cargo -Comercial

Nombre del Cargo: Consultor Comercial

Proceso a que pertenece: Comercial

Líder de Proceso: si no

Jefe inmediato: Presidencia

Nivel de autoridad: alto medio bajo ninguno

Descripción del puesto: Supervisar, controlar y dar seguimiento al proceso comercial, asegurando que se cumpla lo pactado en la negociación. Planear, programar, controlar y auditar la Gestión Comercial para que la empresa obtenga los resultados determinados en su plan estratégico.

Dependencia: Comercial

Principales funciones

Elaborar el plan estratégico y presupuesto comercial

Planear elaborar y/o actualizar la estructura y plan de ajuste tarifario acorde con los requerimientos de los sistemas.

Aprobar las solicitudes de servicio para nuevos clientes e ingresar su información al sistema

Realizar visitas a usuarios

Establecer los procesos o acuerdos para la cancelación de: deudas, abonos y demás pagos que deban efectuar los suscriptores o usuarios a favor de la empresa.

Demás funciones que de acuerdo con ley correspondan al cargo

Horario: lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Competencia para Desempeñar el Cargo

Formación académica: Profesional en carreras administrativas o Ingeniería Industrial

Experiencia: 2 años en el cargo

Descripción de la personalidad

Competencias:

Tolerancia a la Presión, Planificación y organización, Liderazgo, Orientación al cliente

Adaptación al cambio, Negociación, Trabajo en Equipo, Autocontrol, Dinamismo, Flexibilidad

Aspecto intelectual:

Pensamiento Sistémico

Adaptación al cambio

Construcción de Relaciones

Calificación por competencias

Para la elección de candidato su puntuación en competencias debe ser Media, debe encontrarse en puntaje de 4,5,6 y 7 ver Tabla 3 (Evaluación de las competencias)

Nota. Esta tabla muestra el perfil de cargo de Comercial. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice H

Perfil de Cargo- Consultoría

Descripción General del Cargo- Consultoría

Nombre del Cargo: Consultor ERP

Proceso a que pertenece: Consultoría

Líder de Proceso: si no

Jefe inmediato: Presidencia

Nivel de autoridad: alto medio bajo ninguno

Descripción del puesto: Acompañamiento en el crecimiento de las empresas que buscan organizar sus procesos de acuerdo con las mejores prácticas del mercado, soportados por tecnología de vanguardia.

Dependencia: Consultoría

Principales funciones

Diseñar configurar y probar los procesos soportados en el ERP

Brindar entrenamiento y soporte a usuarios

Demás funciones que de acuerdo con ley correspondan al cargo

Horario: lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Competencia para Desempeñar el Cargo

Formación académica: Profesional en carreras administrativas, Ingeniería Industrial y/o estudiantes de últimos semestres de carreras administrativas

Experiencia: 3 años en el cargo

Otros conocimientos:

Amplia experiencia en sistemas de nube

Experiencia laboral demostrada en instalar, configurar y solucionar problemas en entornos basados Finance and Operations partner de Microsoft y Plataforma Novasoft

Herramientas para atención del cliente

Competencias:

Tolerancia a la Presión, Planificación y organización, Liderazgo, Orientación al cliente

Adaptación al cambio, Negociación, Trabajo en Equipo, Autocontrol, Dinamismo, Flexibilidad

Descripción de la personalidad

Aspecto intelectual:

Pensamiento Sistémico

Adaptación al cambio

Empatía

Construcción de Relaciones

Calificación por competencias

Para la elección de candidato su puntuación en el Tes de competencias debe ser alta, debe encontrarse en puntaje de 8,9 y10, ver Tabla 3 (Evaluación de las competencias)

Nota. Esta tabla muestra el perfil de cargo de Consultoría. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice I

Formato para Evidenciar el Conocimiento

Nombre del entrevistado			
Nombre del jefe del Área que realiza la entrevista			
Sección	Objetivos	Preguntas	Evaluación
Introducción	Presentación del entrevistador y objetivos de la entrevista.	¿Podría presentarse y explicar el propósito de esta entrevista?	
Experiencia previa candidato	Evaluar la experiencia previa del candidato con las herramientas contable Finance and Operation y de nómina Novasoft.	¿Ha trabajado con estas herramientas en el pasado? ¿Podría describir su experiencia en la configuración, mantenimiento y soporte de estas herramientas?	
Conocimiento técnico	Evaluar el conocimiento técnico del candidato sobre las herramientas contable Finance and Operation y de nómina Novasoft.	¿Podría explicar los diferentes módulos de la herramienta contable Finance and Operation? ¿Cómo describiría el proceso de cálculo de nómina en Novasoft?	
Casos prácticos	Evaluar la capacidad del candidato para aplicar su conocimiento de las herramientas en situaciones prácticas.	Aquí tiene un caso práctico. Por favor, descríbame cómo utilizaría la herramienta contable Finance and Operation para generar un reporte financiero. ¿Cómo configuraría el cálculo de nómina en Novasoft?	
Comunicación y habilidades	Evaluar la capacidad del candidato para comunicarse de manera efectiva y trabajar en equipo en un entorno de soporte técnico.	¿Cómo manejaría una situación en la que un cliente tiene problemas para configurar la herramienta contable Finance and Operation? ¿Cómo trabaja en equipo en un entorno de soporte técnico?	
Cierre	Dar al candidato la oportunidad de hacer preguntas y despedirse.	¿Tiene alguna pregunta para nosotros? ¿Algún comentario final?	

Nombre y firma del jefe del área

Nota. Esta tabla muestra de manera de como evidenciar el conocimiento de un candidato. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice J

Procedimiento al Proceso de Selección de Personal por Competencias

Procedimiento al Proceso de Selección de Personal por Competencias

Objeto

El presente proceso tiene por objeto definir los pasos generales que regulan la selección de personal basado en competencias que garantice de manera adecuada y oportuna el personal idóneo para cada cargo.

Alcance

Este documento será aplicable a cada proceso de selección, que realice la compañía para el cumplimiento de su objeto social.

Términos y Definiciones

Selección

Es la elección de los aspirantes idóneos para ocupar una vacante en la empresa; entre la lista de postulantes se elige al individuo que cumpla con los criterios de selección, para el cargo disponible.

Selección por competencias

Candidatos que cuenten con habilidades, destrezas y competencias acordes a las exigencias para ocupar los cargos en la empresa.

Competencias

Según Howard Gardner define competencias como características personales que diferencia una persona de otra, factores actitudinales, de conocimientos, destrezas técnicas y experticias.

Habilidades

Según Zanetti, D 2007, define habilidad como la capacidad para hacer, cuando se habla de hacer contando con la actitud y el conocimiento apropiado.

Ingreso de personal

Una vez realizada la selección de personal, se dan requisitos para la entrada a la Institución de la persona escogida en el proceso de selección.

Efecto	Descripción	Formato
Requerimiento de persona.	Consiste en la solicitud que realiza una empresa para poder contratar profesionistas de diferentes niveles y orientaciones.	Líder de proceso.
Perfil de Cargo.	Verificar la creación del Perfil de Cargo.	Ver Apéndice B-H.
Organigrama.	Verificar que el perfil se encuentre dentro del organigrama de la empresa.	Ver Apéndice A Organigrama.
Solicitud del nuevo puesto de trabajo.	Realizar caracterización del perfil. Diligenciar el formulario para la caracterización del perfil que requiere el puesto de trabajo a partir de sus necesidades e intereses.	Ver Apéndice B Formulario de caracterización.
Publicación de la oferta.	Con la publicación de la oferta se inicia el proceso de preselección en el que se revisan los currículums enviados a la empresa y seleccionar aquellos que cumplan con los requisitos especificados en la publicación de la misma.	Empresa externa y mediante publicación en cartela de la empresa y CompuTrabajo.
Reclutamiento de HV.	Recolección de las hojas de vida de los candidatos.	Líder de proceso.
Entrevista Consultores.	Interacción dinámica por medio del lenguaje, entre dos personas (entrevistado y entrevistador), en la cual se produce un intercambio de información.	Consultores Apéndice I. Formato para evidenciar el conocimiento.

Efecto	Descripción	Formato
Prueba de conocimientos técnico.	Se evalúa a los candidatos en aquellos conocimientos que debe tener para las funciones del cargo. En este caso, se evaluaría si el candidato domina el uso de los Softwares utilizados por la empresa.	Será evaluado en la empresa por el jefe del área y utilizando la herramienta empresarial Apéndice I.
Prueba de aptitudes.	Se realiza entrevista a los candidatos con el fin de determinar los requisitos faltantes: aptitudes y requisitos básicos, habilidades personales, habilidades profesionales y personalidad. Se evaluarán las repuestas para establecer las competencias.	Será evaluado en la empresa por el jefe del área y utilizando la herramienta empresarial Ver apéndice L. Se utiliza la encuesta (Test de Competencias) para analizar las competencias.
Selección del perfil por competencias.	Después de haber realizado las diferentes pruebas y haber salido seleccionado, se le comunicara a la persona y al jefe de recursos humanos para que inicie el proceso de contratación.	Se archivan todas las pruebas junto con la hoja de vida y empieza el proceso de contratación.
Retención del personal de Dynamics IT.	Se aplicará los diferentes tipos de compensación que existen tanto Dinero, en especie y emocional, basándose siempre en el bienestar y retribución para ambas partes, para lograr la fidelización de cada trabajador.	Se utilizará la valoración de compensación según el plan de compensación. Ver Apéndice M.

Nota. La tabla anterior es la propuesta al Proceso de selección de personal basado en competencias. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice K

Entrevista RH Dynamics IT

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es la metodología que usa para realizar la selección de personal?	La entrevistada contesta a esta pregunta que no tienen un protocolo definido dentro de la organización, más sin embargo su enfoque está en la realización de una explicación de conocimientos de los aplicativos contable y de nómina, esto se hace por reunión por Teams, una vez se tiene la certeza de que la persona cumple con este ítem, se procede a entrevista con consultores, entrevista con psicóloga y finalmente se procede a contratación, Es decir manejamos una metodología tradicional.
¿Como es el proceso de selección de la empresa?	Se realiza publicación de oferta, se seleccionan las hojas de vida más acertadas, se procede a entrevistas de conocimiento, se envía a pruebas psicotécnicas con proveedor externo y se procede a contratación.
¿Cuánto tiempo toma el proceso?	El proceso después de la publicación puede demora de 15 a 20 días, dependemos de Presidencia en cada uno de los procesos a realizar al candidato.
¿Cómo se toman las decisiones para la selección?	Para Dynamics IT, es muy importante el conocimiento del software contable Finance and Operation y el software de nómina Novasoft, pues esto nos da un plus con el cliente y debido en ocasiones en la urgencia de arrancar un proceso de implementación es favorable para nosotros que las conozca.
¿Como es el manejo de análisis de resultados del candidato?	Nuestro proveedor luego de análisis de conducta de nuestros candidatos procede a darnos el concepto favorable y Presidencia nos da eso visto final.
Que actividades realiza la empresa para lograr la retención del personal.	La empresa cuenta con plan de compensación salarial que permite fidelización del empleado, como, por ejemplo, Auxilio no salarial, Plan dental. Los días compensatorios a toda la empresa en general. 30% del valor del semestre, siempre y cuando el promedio sea superior a 4.0. Ver, tabla de compensación
Firma de quien realizo la entrevista	

Nota. La anterior tabla es el resultado de la entrevista realizada para sacar los datos de la Matriz Dofa. *Fuente.* Autoría Propia

Apéndice T*Test por Competencia de Dynamics IT*

Al realizar la prueba de competencias laborales podremos diagnosticar y realizar un plan de mejora, para desarrollar habilidades en el trabajo, teniendo en cuenta la personalidad de cada empleado, sus aptitudes, sus capacidades y las oportunidades disponibles.

Enlace: <https://forms.gle/2cGDrgjaEyFoNt4E9>

Apéndice M

Compensación Dynamistic IT

Áreas	Acción de Compensación	Recursos	Responsable	Ejecución	Cumplimiento
Presidente	Comisión anual del 20% de su salario, por cumplimiento de un 90% de ingreso de clientes a la compañía.	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Junta Directiva. Responsable. Administrativo.	Anual	90%
Comercial	Comisión de un 10% del Salario, por ingreso de 3 nuevos clientes a la compañía.	Presupuesto otorgado por la junta directiva	Presidente. Responsable. Administrativo.	Mensual	100%
Presidencia Comercial Consultoría Tecnología Administrativa	Aumento Salarial, por cumplimiento de objetivos, los cuales son medidos por la evaluación de desempeño.	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Presidente. Responsable. Administrativo	Anual	90%
Consultoría Tecnología	Comisiones por cumplimiento en resolución de casos.	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Presidente. Responsable. Administrativo	Mensual	100%
Comercial Consultoría Tecnología Administrativa	Implementación de un auxilio semestral para los colaboradores que se encuentren realizando estudios en educación superior, el cual será del 30% del valor del semestre promedio académico de 4.	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Presidente. Responsable. Administrativo	Semestral	90%

Áreas	Acción de Compensación	Recursos	Responsable	Ejecución	Cumplimiento
Consultoría Tecnología	De acuerdo cumplimiento en resolución de casos por áreas, se otorgará una comisión de un % de acuerdo con el valor definido por la compañía.	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Presidente. Responsable. Administrativo.	Trimestral	100%
Comercial Consultoría Tecnología Administrativa	Regalos por ocasiones especiales Navidad Cumpleaños	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Presidente. Responsable. Administrativo.	Anual Mensual	No Aplica
Presidencia Comercial Consultoría Tecnología Administrativa	Se destinará un día al mes para realizar esparcimiento con sus colaboradores para lo cual hará convenio con la caja de compensación.	Presupuesto otorgado por la junta directiva.	Presidente. Responsable. Administrativo.	Mensual	No Aplica
Presidencia Comercial Consultoría Tecnología Administrativa	Plan Dental Sura.	Presidencia.	Presidente. Responsable. Administrativo.	Mensual	No Aplica
Presidencia Comercial Consultoría Tecnología Administrativa	Bonificación No Salarial de mera liberalidad para uso del colaborador.	Presidencia.	Presidente. Responsable. Administrativo.	Mensual	No Aplica

Nota. La anterior tabla es el resultado de la ampliación de debe tener la empresa Dimastic IT, como incentivos. *Fuente.* Autoría Propia