

**Implementación de la metodología para el mejoramiento del proceso de selección
vinculación y capacitación del personal comercial en la empresa "Stop Jeans"**

Angie Natalia Losada Ramos

María Natalia Andrade González

Natalia Campos Rodríguez

Yina Paola Culma

Asesor

Lina Johana González Barón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia "UNAD"

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Es un maravilloso placer culminar este trabajo satisfactoriamente; dedicamos este trabajo a Dios por darnos la paciencia, amor y sabiduría en la realización de este trabajo final.

A nuestra familia que nos apoyan a diario para ser unas excelentes Administradoras y salir adelante en nuestro proceso de formación, que nos hacen creer a diario que podemos confiar en nosotras y cumplir todos nuestros objetivos.

A nuestros tutores y compañeros que con sus conocimientos nos enseñan a diario, nos motivan, y nos ayudan a salir adelante y llegar a culminar nuestra carrera con gran orgullo y esfuerzo.

Agradecimientos

Aprovechamos el memento para agradecer a todas las personas que han hecho parte de nuestro proceso durante estos años en los que hemos cursado nuestra carrera profesional, principalmente

a toda nuestra familia es especial a nuestros padres que han contribuido de gran forma a la culminación de nuestro pregrado, llenándonos de motivación en los momentos en los que creímos y pensamos desistir por diversas dificultades personales económicas y demás brindándonos en cierta medida el soporte material y económico en nuestra carrera profesional.

Se agradece muy profundamente a los tutores que con su vocación y conocimiento nos han brindado el conocimiento necesario para la vida laborar, por su dedicación y paciencia, sin sus correcciones y sugerencias no se hubiese podido lograr llegar a esta instancia que para nosotros

es la culminación de una meta en la vida conociendo que este es el inicio de muchas más,

Gracias por su guía y todos sus consejos, los tendremos presentes en la memoria de nuestro futuro profesional, sus conocimientos rigurosos y precisos.

Además, expresamos nuestros más profundos agradecimientos a nuestros compañeros que como nosotras han compartido cada una de las experiencias que se han presentado durante este largo

proceso, al aporte de su conocimiento porque también hemos nutrido el nuestro al apoyo y comprensión en ocasiones cuando el aporte no era el mismo gracias a diversas dificultades, es un

camino extenso, dónde muchas veces nos fijamos en lograr los objetivos nos hace olvidar la

importancia del contacto humano. Cómo en todos los procesos de la vida nos enfocamos en cumplir nuestras metas, siempre al final existen criterios que nos permiten priorizar y es por ello

que debemos resaltar nuestros agradecimientos a todos nuestros compañeros.

Resumen

En las organizaciones, la selección de personal es la principal función del área de recursos humanos, pues es la encargada de atraer, introducir, presentar y reclutar personal para cubrir las necesidades de la empresa.

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el objetivo de analizar la gestión del talento humano en la selección del personal del área comercial de la Empresa Stop Jeans, queremos identificar las gestiones y procedimientos implementadas en la contratación del personal para obtener a los candidatos adecuados y así dicha empresa alcance los resultados esperados en materia de contratación, al igual proponer alternativas para mejorar la selección del personal.

Este Proyecto estará a cargo de cuatro estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Palabras Claves: Reclutamiento, contratación, personal, Recursos Humanos.

Asbtract

In organizations, the selection of personnel is the main function of the human resources area, since it is in charge of attracting, introducing, presenting and recruiting personnel to meet the needs of the company.

This research work is carried out with the objective of analyzing the management of human talent in the selection of the personnel of the Stop Jeans Company, we want to identify the procedures and procedures implemented in the hiring of personnel to obtain the right candidates and thus said company achieve the expected results in terms of recruitment, as well as propose alternatives to improve the selection of personnel.

This Project will be in charge of four students from the National Open and Distance University - UNAD.

Keywords: Recruitment, hiring, personnel, Human Resources.

Tabla de Contenido

Lista de Figuras	7
Introducción.....	8
Planteamiento del Problema.....	9
Justificación de la Investigación	10
Objetivos (General y Especificos).....	13
Antecedentes	14
Marco Teórico	18
Marco Legal	21
Metodología	24
Resultados.....	30
Recomendaciones.....	34
Conclusiones.....	36
Anexos	37
Bibliografía	39

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Etapas del Proceso de Selección del Personal Stop Jeans.....</i>	26
Figura 2	<i>Estrategias para el proceso de vinculación Stop Jeans.....</i>	27
Figura 3	<i>Estrategias de Capacitación para el personal comercial de la Empresa Stop ...</i>	28

Introducción

Este trabajo se realiza con el fin de reconocer la importancia que tiene el proceso de selección, vinculación y capacitación del personal de la empresa Stop Jeans, teniendo en cuenta la importancia que tiene cada uno de estos temas y sus procesos que hacen el correcto desarrollo de cada actividad en las organizaciones permitiendo así identificar las necesidades y requerimientos que se presentan dentro de la empresa para posteriormente convocar y seleccionar el personal más apropiado para el desarrollo de las actividades que suplirán dichas necesidades o requerimientos siendo así lo mas asertivos posibles para que se realice un reclutamiento adecuado de personas competentes y con sentido de pertenencia a la empresa todo esto teniendo en cuenta las normas legales y vigentes esto con el fin de no incurrir en ninguna falta que ocasionen sanciones y demás medidas restrictivas.

El conocer más a fondo los procesos de talento humano en una empresa en este caso Stop Jeans permite la apropiación de forma más asertiva de los conceptos y temas importantes relacionados con la gestión humana conociendo la amplitud de esta área dentro de las organizaciones y el papel fundamental que cumple, logrando que el ambiente laboral sea el idóneo para cada una de las personas que confirman los equipos de trabajo y que componen las diferentes áreas dentro de la empresa.

Además de brindar ampliar el conocimiento acerca de la gestión humana dentro de la empresa, se pueden proponer acciones de mejora a procesos que no se estén desarrollando de la mejor manera dentro de la empresa pues es de vital importancia la mejora continúa teniendo en cuenta los cambios constantes a los que nos enfrentamos siendo esta una empresa netamente comercial.

Título

Implementación de la metodología para el mejoramiento del proceso de selección vinculación y capacitación del personal comercial en la empresa "Stop Jeans"

Planteamiento del Problema

El problema que se determinó en Stop Jeans está relacionado con los procesos de reclutamiento y selección de personal por lo tanto genera reproceso de contratación y esto provoca un incremento en los costos y tiempo, además que retrasa la ejecución de las actividades ya que en el área comercial muchas de las asesoras no cuentan con el perfil establecido para recibir un cliente, cabe mencionar que lo más importante para un cliente es la buena atención y la presentación personal y en esto se ven falencias tanto por el personal y el área de recursos humanos dado que recursos humanos tienen la responsabilidad de capacitar al personal, tanto en lo comercial como en la presentación personal pero en esto se está fallando y esto ocasiona una alta rotación del personal, con el fin de garantizar una excelente atención al cliente y cumplir con los objetivos propuestos.

Para ello se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cuál es la metodología que permite el mejoramiento del proceso de selección, vinculación y capacitación en el área comercial de la empresa Stop Jeans?

Justificación de la Investigación

El presente trabajo de grado se enfocara en la evaluación del plan y la gestión del talento humano de la empresa Stop Jeans permitiendo identificar los aspectos principales que la conforman, conociendo los factores fundamentales en la actualidad, reconociendo el nuevo enfoque que tienen las organizaciones con el recurso humano todo esto se desarrolla con un fin y es el cumplimiento de los objetivos de la empresa es por ellos que se resalta la importancia del correcto desarrollo de procesos dentro del área de talento humano de la compañía.

La selección de talento es la clave para construir un equipo competitivo que le agregue valor a la empresa, y ser un apoyo importante para la implementación de diferentes estrategias. Para Stop Jeans, diseñar una Mejora en la selección de personal en el área comercial, ayudara a que se elija a las personas adecuadas, permitiendo a la organización, el orden, la transparencia y la confianza en el proceso de selección.

Es importante que el área de Recursos Humanos tenga en cuenta que para la contratación de personal en el área comercial es fundamental la imagen personal que se proyecta en el trabajo ya que revela la propia marca, lo que se quiere presentar a los demás. La primera impresión que se da es fundamental para muchos aspectos del futuro; Abarca una variedad de rasgos como la higiene, la forma de hablar, la forma en que nos comportamos, la forma en que se sienta o se da la mano, o incluso el tono de voz o sonrisa.

La imagen tiene que coincidir con el tipo de trabajo que se hace. Por ejemplo, no es lo mismo el perfilj de un abogado que el de un asesor, cada uno tratando de transmitir un lenguaje diferente. El primero debe ser más correcto y serio, mientras que el segundo debe mostrar confianza, cercanía y, lo más importante, la simpatía.

En el ámbito laboral se debe mostrar seriedad y responsabilidad, y estas cualidades deben combinarse con un buen sentido del humor, empatía y educación para crear un buen ambiente en el equipo de trabajo, lo que conduce a mejores resultados. Las cosas más básicas como sonreír en el trabajo, decir hola y buenos días, son fundamentales para dar una buena imagen.

Y de esta manera se demostrará mayor eficiencia y eficacia logrando resultados positivos a partir de una correcta selección al igual demostrar que los procesos y procedimientos se están implementando bien y que ayudarán a la organización para lograr sus objetivos organizacionales. Es importante que los líderes de RRHH prioricen las necesidades de la empresa, ya que se busca la excelencia y siempre se tiene al cliente como eje principal.

Se propone entonces, un diagnóstico de la situación actual de la empresa para Llevar a cabo un análisis específico, encontrar planes de mejora y determinar la selección inadecuada de personal ya que muchos no cumplen con el perfil del puesto de trabajo que desempeñan. Otro aspecto importante en la formulación de propuestas de mejora es el objeto del estudio este es el que garantizará los procesos de la empresa Stop Jeans un proceso Apropiado, con una base clara y determinante de objetivos para su proceso de selección y posteriormente contratar a los candidatos requeridos.

La propuesta a adelantar sería una alternativa correcta de la que todo el departamento de recursos humanos se compromete a participar, ya que en última instancia Definir los lineamientos que se incluirán en el perfil del puesto y en base a esto facilitará la realización de un proceso de selección eficiente. El desarrollo de este proceso permitirá correcciones, mejoras y reorganización.

Este trabajo permitirá determinar si los procesos actuales dentro del área están siendo beneficiosos para la empresa, así como también la aplicación de estrategias que permitan solucionar los procesos que no se están desarrollando de forma correcta.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una metodología de mejoramiento para los procesos de selección, vinculación y capacitación del personal del área comercial de la empresa Stop Jeans, con el fin de obtener el capital humano idóneo y subsanar las falencias identificadas.

Objetivos Específicos

Estructurar las etapas del proceso de selección del personal comercial de la empresa Stop Jeans.

Definir estrategias que permitan mejorar el proceso de vinculación del personal comercial en la empresa Stop Jeans.

Determinar estrategias de capacitación para el personal comercial de la empresa Stop Jeans.

Antecedentes

El objetivo del estudio es ejecutar una metodología que permita el mejoramiento en el proceso de selección, vinculación y capacitación del personal del área comercial en la empresa Stop Jeans, por lo que en esta investigación se agrupan algunos factores significativos para el desarrollo de estos procesos. Esta investigación demuestra su importancia para esta ejecución.

Colombia se ha posicionado como uno de los países líderes en la industria de la moda, no solo por sus diseñadores, texturas y métodos de producción, sino también por el éxito del trabajo de diferentes empresas en un sector de mercado tan competitivo. Un ejemplo es Stop Jeans, una marca colombiana que lleva 50 años diseñando diferentes estilos de Jeans con un enfoque en beneficios funcionales para el cuerpo de la mujer que ayudan a moldear sus curvas y acentuar su cintura.

A lo largo de su carrera, rompió esquemas de moda, presentando los primeros Jeans desgastados y levanta cola; Stop Jeans cuenta con más de 200 tiendas a nivel nacional y emplea a más de 1000 trabajadores en sus diferentes áreas como, industria textil, comercial y administrativo.

Chiavenato (2006) definió la selección de personal como el proceso de selección del mejor candidato para el puesto. La selección de los candidatos ya contratados que mejor se adapten al puesto es necesaria para cubrir los puestos vacantes en la empresa donde se preserve e, idealmente, se incremente la eficiencia, así como el desempeño del personal (p. 9).

En cambio, López (2010) divide las competencias en dos categorías, la primera de las cuales es la especificidad de un determinado puesto o función laboral y consiste en la capacidad de aprender, adaptarse al cambio, innovar y ser creativo, así como en el trabajo en equipo y la

capacidad de ver el futuro. López (2010) también utiliza la empresa como referencia a la hora de seleccionar un candidato idóneo para el puesto. La segunda, de carácter más amplio y global, trata de poner en práctica los conocimientos e integra aptitudes, rasgos de personalidad y valores (p. 136).

De manera similar, Min Educación (2015) desarrolla e implementa un manual de procedimientos dónde afirma y estandariza series de pautas con el fin de controlar de la mejor manera los procesos de selección; definición, validación de perfiles, difusión del proceso ya sea interno o externo, la etapa de selección el cual está compuesta por 4 etapas: 1. Recepción de antecedentes y análisis curricular 2. Etapa de pruebas técnicas y psicológicas (está es antes de la entrevista)3. Entrevista de valoración global y 4. Selección y la decisión final del candidato. Todo con el objetivo y optimizar los procesos de reclutamiento para formación, entrenamiento y aprendizaje de los contratados.

Cancinos, A. (2015) en su tesis selección de personal presentada en la universidad Rafael Landívar de Guatemala, Su tipo de investigación es no experimental, cuya población estuvo conformada por 36 trabajadores del área administrativa, teniendo como objetivo general: Determinar la relación a la conclusión que el nivel de efectividad del proceso de selección de personal es de 71.15% y el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra en un rango aceptable. En tal sentido podemos agregar que si el proceso de selección mejora también podría mejorar el desempeño de los colaboradores.

Para esto nosotros planteamos el problema de la empresa Stop Jeans, donde nos permitirá hacer unas excelentes estrategias de la selección del personal cumpliendo todos los objetivos propuestos en este proyecto.

Para ellos es importante establecer las mejores estrategias para realizar el proceso de selección adecuado para escoger de la mejor manera los postulados, consiguiendo tener el mejor personal, esto ayudara a la empresa en ser más competitivas con las demás marcas ya que en Colombia tenemos muchas marcas, por ende, se requiere el producto de mayor calidad, y con un buen personal es posible lograrlo.

Si queremos lograr lo que queremos propongo implementar el artículo La evaluación de candidatos en un proceso de selección de personal: se trata de un experimento donde reúnen las hojas de vida de ciertos candidatos, diferente perfil y de acuerdo con las diferentes hojas de vidas se pueden observar que algunos tenían una cantidad de experiencias, pero otros no tanto pero que veían un potencial en él. En este proyecto hablan que las organizaciones se inclinan más por un personal con mucha experiencia, dejando pasar el potencial y Juventud.

candidate with high potential” Borja Paredes (2019) se puede observar la importancia que tiene la experiencia en nuestro mercado de hoy, la importancia a la hora de contratar un personal para la empresa; las empresas en contextos poco favorables se inclinan por la certeza, mientras que las que tienen potencial es donde se le debe formar para lograr obtener un buen desempeño.

Por otro lado, El Artículo Redes Neuronales: para implementar el proceso de reclutamiento y selección del personal Serrano (2021) el en plantea el uso de la tecnología, la inteligencia artificial exactamente, para lograr reclutar al mejor personal para la empresa, dónde se invierte el menor tiempo posible de esta manera de invierte ese tiempo en otras actividades más importantes que tenga la empresa por desarrollar. Para los autores, la técnica como la entrevista es donde tienen serios problemas cuando van a seleccionar el personal, ya que los entrevistados llegan a dar respuestas ensayadas, y que la persona quien realiza la entrevista tiende a contratar y favorecer a aquella persona que le simpatice o le agrada, por lo que pierde

mucha precisión para poder elegir adecuadamente al personal. Lo que planea este artículo es el uso de las nuevas tecnologías, que se implemente la tecnología artificial con el fin de evitar las tareas repetitivas en el reclutamiento del personal dónde se pierde mucho tiempo.

Marco Teórico

En el año 2000 hubo un gran cambio en la gestión de recursos humanos, que generó términos como mano de obra, inteligencia y capital potencial, que se utilizan para seleccionar personas que puedan adaptarse al cambio, y 14 años después, en 2014, se implementó la gestión por competencias.

La selección no significa seleccionar a determinadas personas y discriminar a otras, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas según su potencial y ayuda a formar y desarrollar a los candidatos en la necesaria relación hombre-trabajo. No es una cuestión de elección, sino de cómo se elige, y el comportamiento moral está escrito en el proceso, en la política, en las metas, en el comportamiento de las personas; esto subraya la necesidad de principios que guíen el proceso.

La selección de personal es el procedimiento psicosocial que se utiliza en las organizaciones para elegir individuos y así llevar a cabo tareas específicas. En consecuencia, el procedimiento involucra dos tipos diferentes de decisiones: las destinadas a dar la bienvenida a los nuevos miembros del equipo y las destinadas a promover a las personas a niveles más altos de empleo.

Con base en la información presentada anteriormente, podemos destacar algunas fuentes que nos ayudan en la contratación de personal:

Dunnette afirma que "La selección se trata de asegurar que la persona correcta esté en el puesto correcto en el momento correcto y bajo las circunstancias correctas, partiendo de la consideración de que tomar la mejor decisión sobre las personas requieren del conocimiento de

su individualidad, así como saber los talentos únicos de cada persona y que puedan conocerse con mayor precisión y utilizarse de manera más inteligente. (Dunnette, 1974)

Chiavenato, I. (1993) Con el fin de mantener o mejorar la productividad y el desempeño de los empleados, define la selección de recursos humanos como “la selección de los más idóneos entre los candidatos reclutados para los puestos existentes en la empresa, con miras a mantener o mejorar la productividad y el desempeño de los empleados.”. (Chiavenato I. (., 1993)

(Bretones & Rodriguez, 2008) Afirman que "el reclutamiento se puede definir como un conjunto de prácticas utilizadas para atraer a un número adecuado de candidatos calificados para un puesto específico en una organización en particular.

(Peña, 1993) Define que “La información brinda como el análisis del puesto, especifica la descripción de las tareas, y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; En los planes de recursos humanos se permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada, que son esenciales para elegir el mejor candidato, al igual disponer de un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger”

En términos generales, los teóricos clásicos conceptualizan la contratación de personal en las empresas. Hay dos de ellos que se aplican a este proyecto. (Chiavenato, 2009) Afirma que “Durante el proceso de contratación, la organización atrae candidatos al MRH para suplir su proceso de selección, La organización informa al MRH sobre oportunidades laborales y les extiende ofertas de trabajo como parte del proceso de contratación. El proceso de contratación es un proceso bidireccional, al igual que el proceso de comunicación: implica anunciar las ofertas de trabajo y atraer candidatos a la etapa de la entrevista. El reclutamiento no puede lograr sus

objetivos fundamentales si solo comunica y difunde información. El principal beneficio es que atrae candidatos para la selección.”.

Según (Dessler, 2011) “Los empleadores usan el análisis de puestos y las descripciones de puestos para varios propósitos, como desarrollar programas de capacitación o determinar el salario de los puestos. Sin embargo, la aplicación más típica de las descripciones de puestos es seleccionar a los candidatos adecuados para cubrir los puestos vacantes dentro de una organización determinando el tipo de personas a reclutar”.

Un argumento más enfocado de trabajos recientes de teóricos regionales que caracterizan la contratación de personal como un proceso útil para aumentar los niveles de productividad, satisfacción y competitividad de los trabajadores en el desarrollo de las actividades laborales. El éxito de una organización está influenciado por tener empleados motivados y bien capacitados. El término "selección de personal" tiene muchos significados y enfoques diferentes, entre los que encontramos autores como: (Cuesta.A, 1999) Quien plantea: “Encontrar al mejor candidato es el objetivo del proceso de selección de personal, que se lleva a cabo utilizando técnicas eficaces. Esta definición enfatiza el dinamismo y la temporalidad de los procesos de trabajo tal como existen en el presente, lo que sugiere que la fuerza a emplear debe ser flexible.

Marco Legal

El marco legal se maneja por medio de normas y leyes que ya se encuentran determinadas a nivel nacional, son muy importante ya que nos habla de las competencias laborales. Es importante conocerlas para la ejecución de este nuestro proyecto.

NORMA	OBJETIVO	APLICACIÓN
LEY 1636 DEL 2013 (MINISTERIO DEL TRABAJO)	Ella se crea con el fin de resguardar a la persona, suministrando la inserción laboral concediendo una certificación por competencias laborales.	En esta ley los gremios certificados pueden adquirir la certificación de competencias laborales, según lo estipule el ministerio de trabajo.
LEY 1450 DEL 2010 (MINISTERIO DE TRABAJO, 2013)	Esta ley se crea con el fin de desarrollar un plan en el 2010 al 2014, enfocado para alcanzar un desarrollo social. Ayudando con un empleo más formal siendo así un progreso para la población beneficiada.	Esta ley es muy importante porque es la que crea la necesidad del desarrollo a nuevas competencias laborales para que tenga más fuerza la productividad del país, acatando los lineamientos escritos en la ley 1636 del 2013

<p>DECRETO 865 DEL 2013 (MINISTERIO DEL TRABAJO 2013)</p>	<p>Este Decreto tiene como objetivo crear un ente certificador que tiene como trabajo coordinar los lineamientos establecidos por el ministerio de trabajo con el tema de las competencias laborales</p>	<p>En este decreto el ministerio de comercio, industrias y turismo otorgaron a ONAC organismo nacional de acreditación de Colombia como el que certifica de manera exclusiva, coordinando todos los cargos</p>
<p>DECRETO 4108 DEL 2011 (MINISTERIO DE TRABAJO 2013)</p>	<p>El fin de este decreto es conceder al ministerio del trabajo la responsabilidad de formular coordinar con las entidades encargadas de política, estrategia, planes y programas para la formación de competencias llevando desarrollo a los trabajadores del País.</p>	<p>Este decreto es importante para el desarrollo de las competencias laborales ya que tiene mucha responsabilidad del ente gubernamental a comprometerse con el desarrollo del plan de trabajo, llevando al pie de la letra los cambios y actualizaciones de las competencias laborales</p>

		requeridas por nuevas demandas de trabajo
DECRETO 770 DEL 2005 (CONGRESO DE LA REPUBLICA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA 2005)	Este decreto tiene como objetivo argumentar sobre las funciones que se le establecen a una persona y las competencias requeridas para aplicarlas de acuerdo con los lineamientos señalados en el artículo cinco de dicho decreto	Estas exigencias serán tenidas en cuenta por los respectivos organismos o entidades según lo constituya el gobierno, buscando un orden para cada persona
DECRETO 770 DEL 2005 ARTICULO 5 (CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA 2005)	Este articulo tiene como objetivo, dar a conocer el orden de los requisitos y competencias que se debe cumplir para los muchos cargos laborales	Este artículo es muy importante para darle orden a las muchas competencias laborales, organizando jerárquicamente las exigencias de cada uno de ellas, ayudando a los procesos de selección del talento humano sea más eficientes y restables para las empresas

Metodología

Esta investigación se realiza con el fin de identificar los factores específicos que influyen desfavorablemente en los procesos de selección, vinculación y capacitación del área comercial en la empresa Stop Jeans, así como también identificar soluciones determinadas para dichos problemas todo con el objetivo principal y es la mejora continua esta consigo conlleva la reducción de costos y tiempo, facilitando el reclutamiento de personal y maximizando la eficacia.

El tipo de investigación que se empleara es la cualitativa teniendo en cuenta el fin de la misma y para lo que se pretende aplicar, la recolección de los datos se realizara por medio de:

Observación cualitativa, con la que se pretender tomar nota del comportamiento del personal del área Comercial tanto antiguo como el que ingrese a la empresa con el fin de obtener información que permita determinar los factores que influyen de forma desfavorable los procesos, se pretende hacer la observación en las diferentes sedes de la empresa con el fin de conocer el ambiente laboral el desarrollo de las actividades comerciales, conociendo que cada una es liderada por un administrador diferente, es así como se puede conocer la modalidad de trabajo en el área comercial de la empresa Stop Jeans.

Entrevista cualitativa, con la que se desea conocer las opciones de mejoras para el área comercial tanto de los colaboradores que se encuentran trabajando en la empresa como del personal que se entrevista en los procesos de selección.

Teniendo en cuenta el personal con el que cuenta la empresa Stop Jeans la cual emplea en la actualidad 1,068 personas, y que la empresa cuenta con 5 tiendas en la ciudad de Ibagué lo que se pretende es aplicar 2 entrevistas por sede con el fin de conocer la opinión de los empleados del

área comercial en cuanto a su experiencia en el proceso de selección y que requisitos les solicitaron para aplicar a dicha vacante.

Documentos cualitativos, se pretende consultar los documentos y archivos que reposan en el área de recursos humanos, que permitan tomar información de los procesos de selección empleados para el área comercial, información específica del personal, razones de desvinculaciones laborales y demás datos importantes para la investigación, se pretende recopilar material de las diferentes sedes conociendo que cada una cuenta con su encargado administrativo responsable del manejo y custodia de los documentos que se van obteniendo con el desarrollo de las actividades y el tiempo.

Resultados

Con la aplicación de las entrevistas se obtuvieron las siguientes repuestas a las preguntas realizadas al personal que se entrevistó:

1. ¿Existe una política interna escrita para los procedimientos de contratación y selección de esta empresa?

Teniendo en cuenta las repuestas brindadas por los entrevistados se puede conocer que no existe una política interna reglamentada conociendo que la respuesta de todos fue negativa es así como se puede determinar una de las razones de los fallos en los procesos de selección que se están desarrollando en la empresa y que el establecimiento y la documentación de un proceso es fundamental para que el mismo sea estandarizado y acertado en la vinculación de empleados a la empresa.

2. ¿Esta política interna aplica dentro de la empresa stop Jeans?

La respuesta de todos los entrevistados fue negativa es decir en la empresa STOP JEANS no existe documentación de los procesos de selección que permita establecer una política interna de la selección de personal.

3. ¿Qué métodos se utilizan en la contratación y selección de empleados?

El reclutamiento del personal no es estandarizado y en todos los casos no se realiza el proceso de la misma forma lo que genera inconvenientes, aunque no en todos conociendo las repuestas de los entrevistados dichos errores se han presentado cuando el personal que normalmente hace los procesos de selección en la empresa no se encuentra ejemplo cuando se encuentra en vacaciones, es allí en donde se resalta la importancia de la implementación del mismo.

4. ¿Quién es el responsable de realizar el trámite?

El encargado de realizar el procedimiento de reclutamiento de personal es el área de Recursos Humanos, pero hay factores que no se tienen en cuenta a la hora de seleccionar candidatos, pero que son fundamentales, por lo que el proceso de selección de personal pareciera una tarea fácil. Sin embargo, hay algunos factores que deben ser tomados en cuenta; y uno de ellos es que el perfil del candidato evaluado se alinea con los objetivos y la estrategia de la organización, sus valores deben alinearse con la cultura organizacional de la empresa, evaluar adecuadamente el estilo de liderazgo de la persona, analizar su profesionalismo o habilidades individuales que se ajusten y agreguen valor al equipo de trabajo.

5. ¿Qué tan rápido puede comenzar el proceso de contratación y selección después de que la gerencia apruebe la solicitud de una vacante?

El tiempo que dura la aprobación por parte de gerencia para cubrir una nueva vacante es de 2 a 3 días, donde se determina la necesidad de un nuevo empleado para satisfacer las necesidades de los clientes y se tienen en cuenta hallazgos que son prioritarios para el funcionamiento y crecimiento de la empresa como lo son sus objetivos organizacionales.

6. ¿Cuánto dura el procedimiento de reclutamiento y selección después de aprobada la solicitud?

El proceso de selección de personal es muy variado y depende mucho de cada empresa, en Stop Jeans normalmente puede durar de 2 semanas hasta 2 meses dependiendo de la necesidad de la vacante, donde se realiza un análisis de cada candidato postulado para llegar a una determinación, pero no se lleva a cabo variables que serían fundamentales a la hora de contratación y que pueden jugar en contra de la empresa.

7. ¿Cómo se acredita o documenta el procedimiento de contratación y selección del personal de STOP JEANS?

Identifican la necesidad o la vacante de la empresa, realizan la descripción del puesto, se decide cual será el modelo ya sea externo o interno, cuando se realiza externo contactan a personas que tienen perfiles interesantes, luego se recibe la carta de presentación, realizan una preselección, y luego llevan a cabo la selección del personal, y por último se realiza la decisión final. Es una empresa exigente a la hora de contratar personal.

8. ¿Cómo se logran las metas organizacionales como resultado de la contratación y selección de personal?

Es muy importante tener claro los objetivos que tiene la empresa, con esto se determina la prosperidad de la empresa, por eso se busca personal de calidad, identificando sus necesidades y comparándolas con el candidato adecuado que se ajuste a los objetivos de la empresa.

9. ¿Con qué frecuencia el personal deja sus puestos?

A veces el ambiente de trabajo no es el adecuado, donde se presenta problemas, provocando estrés en algunos trabajadores ya sea por sobre carga de trabajo o mal compañerismo, provocando en sí que los trabajadores renuncien en su área de trabajo. No es muy frecuente ya que somos pocos en cada tienda, se trata de tener compañerismo y empatía.

10. ¿Stop jeans Cuenta con algún tipo de control basado en indicadores, verificación objetiva, historial estadístico, informes e informes, auditorías, gráficos o diagramas para evaluar el cumplimiento de los objetivos del proceso de reclutamiento y selección?

Según los entrevistados cuenta solo la verificación de objetivos, historiales estadísticos, reportes, e informes. Gráficas y diagramas no se lleva a cabo en el proceso de

reclutamiento y selección.

11. ¿Qué tácticas emplea la empresa para aumentar o preservar la motivación de los empleados en las diferentes áreas?

Teniendo en cuenta las respuestas de los entrevistados, la empresa no emplea ningún tipo de estrategia que permita a los empleados motivarse y fortalecer el compromiso con la organización, este aspecto de gran impacto negativo para el desarrollo de las actividades en la empresa.

Entrevista:



Entrevista
Reclutamiento de Pe

<file:///C:/Users/USUARIO%20EAT/Downloads/Entrevista%20Reclutamiento%20de%20Personal%20Stop%20Jeans.mp4>

https://www.canva.com/design/DAFn6dC4L1s/P4D-tR2oOzEzkb6_NaohIA/view?utm_content=DAFn6dC4L1s&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

https://www.canva.com/design/DAFn6oYRTGM/itbhE3hFXg1wXqlG_zT9-w/view?utm_content=DAFn6oYRTGM&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

Figura 1

Etapas del Proceso de Selección del Personal Stop Jeans



Fuente: Autoría Propia

Proceso de selección, La definición de las etapas en el proceso de selección de la empresa Stop Jeans permite su estandarización esto facilita en gran medida a fortalecer los procesos de calidad de la empresa logrando así que se normalicen estas etapas en todos los procesos de selección de todas las sedes y que a cada una de las personas que realizan o son las encargadas de dichos procesos se les facilite el desarrollo del mismo siguiendo tal cual el conducto regular.

Se debe tener en cuenta que cada una de las sedes cuenta con un administrativo responsable de su sede siendo apoyo fundamental del área de recursos humanos quien es el área que directamente responsable de los procesos de reclutamiento.

Figura 2

Estrategias para el proceso de vinculación Stop Jeans



Fuente: Autoría Propia

Proceso de Vinculación, Para el proceso de vinculación del personal es importante que la persona encargada de recibir al nuevo colaborador le brinde la información correcta y correspondiente tanto de la empresa y de sus procesos como de su puesto de trabajo en específico, recalcar las condiciones del cargo que previamente son informadas en la entrevista.

Figura 3

Estrategias de Capacitación para el personal comercial de la Empresa Stop Jeans



Fuente: Autoría Propia

Proceso de Capacitación, Cada una de las etapas que se tienen dentro del plan de capacitación se desarrollarán de forma ordenada sin alterar su secuencia todo con el fin de subsanar los problemas identificados conociendo las falencias que se presentaron, este procedimiento tendrá un control y seguimiento con el fin de evidenciar las mejoras que se presentan con su aplicación.

Dichas etapas cumplen un papel fundamental en el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa, su productividad y su éxito, si se identifican de forma correcta las necesidades de la empresa y se busca el personal idóneo que supla estas necesidades se obtiene el éxito.

Las temáticas dentro del plan de capacitación son:

1. Inducción del puesto: Debe ser impartida por el jefe directo para evitar copiar vicios y malas costumbres.

2. Calidad servicio al cliente: aquí se enseñará como retener los clientes, evitar discusiones, evitar que los clientes se enojen y como prevenir las decepciones.
3. Objetivos de servicio al cliente: Es una gran forma de orientarlos porque conocen las prioridades y saben el nivel de urgencia.
4. Problemas de servicio al cliente: Ayuda al personal a estar preparado para resolver las fallas comunes de servicio.
5. Coaching en servicio: Esto es una retroalimentación que ayudará a tener cambios en los hábitos de una forma positiva, duradera y voluntaria.
6. Presentación personal: Hablar sobre la importancia de la imagen personal, el cual es la primera impresión, la imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, La imagen de cada persona es un reflejo de su personalidad, carácter, seguridad en sí mismo e incluso metas profesionales. Debe quedar claro que la presentación personal se extiende más allá de la apariencia externa. Incluye características visibles como vestimenta, peinados y aseo, pero también alude a un patrón de comportamientos o actitudes que revelan el calibre de los profesionales que somos.

1. **Cabello:** El cabello debe permanecer limpio, con un corte y un peinado apropiado.
2. **Camisa:** Debe estar planchada y portarla sin ningún accesorio.
3. **Pantalón:** Puede ser jeans y debe ser color oscuro
4. **Zapatos:** Se deben utilizar casuales y cerrados, estar limpios y un color neutro.
5. **Uñas:** Las manos y las uñas siempre limpias, en caso de usar esmalte deben estar bien pintadas
6. **Rostro:** Mantenemos una higiene bucal adecuada y un maquillaje discreto.



Recomendaciones

Se recomienda al área de talento humano iniciar una documentación de los procesos de selección teniendo en cuenta el paso a paso en casos tanto exitosos como en procesos en donde han surgido inconvenientes bien sean relevantes o no relevantes con el fin de tenerlos en cuenta y plantear estrategias de solución que permitan resolver dichos inconvenientes, estos se den listar así mismo listar las posibles soluciones o el paso a seguir cuando se presenten, con el inicio de esta documentación se puede ir alimentando el borrador del procedimiento interno para que sea revisado minuciosamente y posteriormente establecido.

Se recomienda al área de Recursos Humanos desarrollar un plan de mejora donde se puedan demostrar los responsables, objetivos y resultados para un adecuado proceso de selección de personal con el fin de seleccionar a la persona adecuada para el puesto en la organización cuando se realice la convocatoria, donde se implementen procedimientos que admita desarrollar un mejor proceso de selección de personal.

Se recomienda utilizar técnicas de selección de personal alternativas como técnicas psicométricas o pruebas de conocimiento, visitas domiciliarias, exámenes físicos, etc. Y así la empresa pueda participar en una extensa selección de currículums de solicitantes para verificar que tengan la preparación y el perfil necesarios para el puesto, confirmando sus datos y referencias junto con la solicitud.

Elaborar un manual de perfiles de los diferentes cargos que se tienen en la empresa, para identificar las diferentes actividades, Los roles y funciones de los colaboradores, esto ayudara a clarificar las expectativas de la empresa hacia los empleados, así como poner a disposición de la organización de sus competencias y habilidades más adecuadas.

Se recomienda que el personal responsable del apoyo al área de recursos humanos de la empresa en cada una de las diferentes sedes con las que cuenta la empresa sea capacitado oportuna y constantemente acerca de las mejoras o cambios que se realicen en los procesos de reclutamiento la mención de estos cambios solo aplica en momentos en donde así se requiera y todo en pro del mejoramiento y del fortalecimiento de los estándares de calidad de la empresa.

Conclusiones

Finalmente, con la recolección de información y la apropiación del material brindado se pudo desarrollar el presente trabajo con éxito reconociendo con su desarrollo la importancia de la implementación del procedimiento para el reclutamiento del personal en una empresa en este caso en Stop Jeans, ya que con la indagación se puso conocer las falencias presentadas dentro de la organización gracias a la falta de estandarización de este proceso.

Además, nos permitió conocer con claridad la importancia de cada uno de los procesos de selección, conllevando a elegir un personal idóneo y con destrezas suficientes para el cargo sugerido, también se favorece el clima organizacional de la empresa cumpliendo con los objetivos.

También que el reclutamiento de personal va de la mano con las estrategias de la empresa, ya que el personal debe ser capaz de colaborar positivamente en las actividades de la empresa.

Anexos

Entrevista abierta sobre reclutamiento, selección y motivación laboral

Objetivo: Analizar cuál es el procedimiento del reclutamiento y selección del personal, enfocado a la motivación laboral del personal de la empresa Stop Jeans

Nombre: _____

Cargo: _____ **Fecha:** _____

1. ¿Existe una política interna escrita para los procedimientos de contratación y selección de esta empresa?

Si _____ No _____

2. ¿Esta política interna aplica dentro de la empresa stop Jeans?

Si _____ No _____

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección del personal?

2. ¿Quién está a cargo de ejecutar el procedimiento?

3. ¿Qué métodos se utilizan en la contratación y selección de empleados? Una vez aceptada la solicitud, ¿cuánto tiempo toma el proceso de reclutamiento y selección?

4. ¿Quién es el responsable de realizar el trámite?

5. ¿Qué tan rápido puede comenzar el proceso de contratación y selección después de que la

gerencia apruebe la solicitud de una vacante?

6. ¿Cuánto dura el procedimiento de reclutamiento y selección después de aprobada la solicitud?

7. ¿Cómo se acredita o documenta el procedimiento de contratación y selección del personal de STOP JEANS?

8. ¿Cómo se logran las metas organizacionales como resultado de la contratación y selección de personal?

9. ¿Con qué frecuencia el personal deja sus puestos?

10. ¿Stop Jeans Cuenta con algún tipo de control basado en indicadores, verificación objetiva, historial estadístico, informes e informes, auditorías, gráficos o diagramas para evaluar el cumplimiento de los objetivos del proceso de reclutamiento y selección?

11. ¿Qué tácticas emplea la empresa para aumentar o preservar la motivación de los empleados en las diferentes áreas?

Bibliografía

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>

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.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Romero, A. M. (2022). Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano. [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

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.56-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

González Ariza, A. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339).

https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a

Mintrabajo.gov.co (2019). Conoce los tipos de contrato de trabajo. Empleo sin fronteras.

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57)

Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 4a Edición.