

**Análisis del plan de reclutamiento y selección de personal en el supermercado Santa Ines donde nos permita identificar las falencias en el aspecto operativo y la prestación del servicio y así poder crear una solución asertiva par esta problemática en el año 2025**

Angela María Giraldo Alzate

Isabel Cristina Calle Cardenas

Mariluz Carvajal Quiroz

Maria Teresa Tobon Velez

Santiago Moncada Sierra

Asesor

Diana Milena Giraldo Correa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2025

### **Dedicatoria**

Este proyecto de grado es dedicado primero que todo a Dios que nos permitió llegar hasta aquí y afrontar los retos que se nos presentaron en el camino, donde aprendimos nuevos conocimientos y pudimos crecer personal y profesionalmente, a nuestras familias, parejas, tutores y amigos, que son nuestro apoyo en este camino de aprendizaje, que depositaron su confianza en nosotros y que día a día nos motivaron a ser mejor y a todas aquellas personas que con su valiosa colaboración y apoyo contribuyeron de una forma significativa para el desarrollo y la culminación de este proyecto, nos sentimos satisfechos y orgullosos de llegar a cumplir nuestros objetivos.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a todas las personas que nos acompañaron en este proyecto de grado, su presencia fue de gran ayuda para lograr esta meta, gracias infinitas a cada uno de los que creyeron en nosotros y nos brindaron compañía, aliento, inspiración y aquellos que con sus consejos nos alentaron a ser perseverantes para lograr las metas propuestas.

Agradecemos a la universidad y a nuestra tutora los cuales nos dan la oportunidad de realizar este proyecto de grados de una manera profesional y a la altura de nuestras carreras, pensando en formar excelentes humanos y profesionales.

Agradecemos también a nuestras mascotas, por su leal compañía durante los traspasos y jornadas largas de estudio, siendo un consuelo silencioso pero constante.

Y, por supuesto, un agradecimiento especial a nosotros mismos y a nuestra economía: por las horas de sacrificio y dedicación, por haber priorizado nuestra carrera sobre otros planes, y por ser conscientes de los frutos que este esfuerzo nos traería en el futuro

## Resumen

El presente proyecto tiene como finalidad analizar y mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Minimercado Santa Inés, ubicado en la ciudad de Medellín. A pesar del compromiso de los propietarios por ofrecer un buen servicio y mantenerse competitivos, el supermercado enfrenta dificultades en la gestión del talento humano, evidenciadas en una alta rotación de personal, contrataciones informales, y ausencia de condiciones laborales dignas. A través de esta investigación, se busca diseñar un sistema de reclutamiento y selección sistemático, legalmente estructurado y basado en competencias, que permita atraer, evaluar y vincular talento humano calificado. El estudio propone soluciones orientadas a fortalecer la retención del personal, optimizar la operación interna y prevenir riesgos legales y económicos. Se plantea además la capacitación de los administradores y la implementación de perfiles de cargo claros para garantizar un proceso justo, eficiente y alineado con los objetivos del negocio.

***Palabras clave:*** reclutamiento, selección de personal, rotación laboral, gestión humana, minimercado, contratación formal.

### **Abstract**

The purpose of this project is to analyze and improve the recruitment and selection process at the Santa Inés Minimarket, located in Medellín. Despite the owners' commitment to providing excellent service and remaining competitive, the supermarket faces challenges in managing human talent, evidenced by high staff turnover, informal hiring, and a lack of decent working conditions. This research seeks to design a systematic, legally structured, and competency-based recruitment and selection system that will attract, evaluate, and retain qualified human talent.

The study proposes solutions aimed at strengthening staff retention, optimizing internal operations, and preventing legal and economic risks. It also proposes training for managers and implementing clear job profiles to ensure a fair, efficient process aligned with business objectives.

**Keyword:** Recruitment, staff selection, job rotation, human resources management, convenience store, formal hiring

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del Problema .....	12
Justificación .....	14
Objetivos .....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos .....	16
Antecedentes del Problema.....	17
Marco Teórico.....	19
¿Qué es la Selección de Personal y por qué es tan Importante? .....	19
Teorías Sobre la Selección de Personal .....	20
Diseñar Bien el Perfil del Cargo .....	21
La Parte Legal También Cuenta .....	21
Que el Trabajador se quede También Depende de cómo lo Eligieron .....	22
Lo Nuevo en Selección: Tecnología y Valores .....	23
Marco Teórico Referencial .....	24
Enfoques Referenciales Relevantes .....	24
Marco legal .....	25
Constitución Política de Colombia (1991) .....	25
Código Sustantivo del Trabajo (CST) .....	25
Contratación Laboral .....	25
Jornada Laboral .....	26

Derechos y Prestaciones .....	26
Ley 50 de 1990 .....	26
Ley 789 de 2002 .....	26
Ley 1010 de 2006 (Prevención del Acoso Laboral) .....	27
Metodología de la Investigación.....	28
Tipo de Investigación .....	28
Enfoque.....	28
Objetivos de la Investigación .....	28
Población y Muestra .....	28
Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
Procedimiento .....	28
Análisis de datos .....	28
Interpretación de resultados.....	29
Cronograma .....	29
Resultados .....	30
Hallazgos .....	30
Conclusiones .....	32
Recomendaciones .....	35
Diseñar e Implementar un Proceso de Selección Estructurado .....	35
Formalizar la Contratación Laboral de Acuerdo con la Normativa Vigente.....	37
Definición Clara del Perfil de cada Cargo.....	37
Incorporar un Manual de Funciones .....	38
Referencias Bibliográficas .....	39

**Tabla de Figuras**

Figura 1. Excel de seguimiento reclutamiento Supermercado Santa Inés .....	36
Figura 2. Fotografías del supermercado Santa Inés .....	42
Figura 3. Diagrama de barras .....	43
Figura 4. Diagrama circular .....	43
Figura 5. Diagrama de barras .....	44
Figura 6. Diagrama circular .....	44
Figura 7. Diagrama circular .....	45
Figura 8. Diagrama circular .....	45
Figura 9. Diagrama circular .....	46
Figura 10. Diagrama circular .....	46
Figura 11. Diagrama circular .....	47
Figura 12. Diagrama de barras .....	47
Figura 13. Diagrama circular .....	48
Figura 14. Diagrama circular .....	48
Figura 15. Diagrama circular .....	49
Figura 16. Diagrama circular .....	49
Figura 17. Diagrama circular .....	50
Figura 18. Diagrama circular .....	50
Figura 19. Diagrama circular .....	50
Figura 20. Diagrama circular .....	51
Figura 21. Diagrama de barras .....	51
Figura 22. Respuesta abierta .....	52

Figura 23. Entrevista 1 .....	67
Figura 24. Entrevista 1 .....	68
Figura 25. Entrevista 2 .....	69
Figura 26. Entrevista 2 .....	70
Figura 27. Entrevista 3 .....	71
Figura 28. Entrevista 3 .....	72

### **Tabla de Apéndices**

Apéndice A. Registro fotográfico del Supermercado Santa Inés .....	42
Apéndice B. Tabulación encuesta realizada a los empleados.....	43
Apéndice C. Entrevista realizada a la administradora del supermercado Santa Inés .....	53
Apéndice D. Instrumento de recolección de datos entrevista .....	56
Apéndice E. Link de la entrevista .....	61
Apéndice F. Formato para verificación de referencias .....	62
Apéndice G. Definición del Perfil para cada uno de los roles del supermercado.....	63
Apéndice H. Respuesta de entrevistas realizadas a los empleados.....	67

## Introducción

En la actualidad trabajar con el plan de reclutamiento y selección de personal es un aspecto fundamental para contar con los mejores talentos y la disposición de personal altamente competitivo para la contratación en las empresas, aquí se encuentran las habilidades adecuadas, de acuerdo al perfil que se necesita para el desempeño de las diferentes tareas, en estos planes se debe incluir estrategias para atraer un grupo de candidatos, es muy importante utilizar métodos de evaluación, entrevistas y resultados donde se pueda identificar a los candidatos adecuados.

El supermercado Santa Ines presta el servicio desde hace cinco años y se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente a través de una buena atención, variedad en los productos y la innovación; cuenta con dos personas a cargo de la parte administrativa y compras y tres trabajadores en el área operativa; es reconocido, competitivo y ofrece un servicio más personalizado al contar con clientes habituales, por ser acogedor y crear un ambiente familiar suele contar con la lealtad de los clientes, sin embargo, a nivel interno este supermercado presenta ciertas falencias que lo pueden perjudicar o presentar afectación en el servicio prestado, ya que existe una problemática relacionada con el plan de reclutamiento y selección de personal, el personal que está contratado en la actualidad no cuenta con un contrato de trabajo y las prestaciones a las que tiene derecho los empleados, tampoco tienen seguridad social, los horarios de trabajo son muy extensos y los descansos deben ser compensatorio y en ocasiones deben realizar muchas horas extras. Por las desventajas en la contratación hay mucha rotación del personal, se deben implementar estrategias para mejorar y dar solución buena y eficiente a esta problemática, el supermercado siga siendo competitivo y el personal cuente con las condiciones justas para motivar su trabajo y el crecimiento del negocio.

## **Planteamiento del Problema**

El supermercado Santa Inés se ve enfrentado a un desafío importante en el proceso de reclutamiento y contratación el cual impacta directamente su rentabilidad calidad del servicio al cliente; en este supermercado el problema se centra en procesos de selección informales y sin estructura lo que está ocasionando que no se realicen las contrataciones de forma adecuada, pues no se cuentan con las herramientas oportunas para detectar el perfil del candidato y si sus condiciones y expectativas son las adecuadas para el desempeño de los cargos requeridos.

Las falencias en el proceso de reclutamiento y selección, sumado a otros factores como la falta de claridad en el proceso de contratación y largas jornadas de trabajo con pocos descansos, inexistencia de prestaciones sociales y beneficios de ley, han ocasionado en el supermercado una alta rotación de personal lo que ocasiona afectaciones en la rentabilidad del negocio por las capacitaciones y contrataciones frecuentes que deben realizar y la calidad del servicio, pues los tiempos de aprendizaje implican que el servicio no se preste con la misma eficiencia y oportunidad.

Consideramos que es fundamental abordar esta problemática desde un enfoque estratégico diseñando un sistema de reclutamiento y selección de personal adecuado a las necesidades del minimercado, que puedan entender y sostener fácilmente, que sea práctico y fácil de implementar con herramientas sencillas que les permitan tener perfiles claros, conseguir candidatos con mayor facilidad y generar contrataciones en el marco de las legislación laboral. La implementación de este sistema buscará garantizar una gestión más eficiente del talento humano, reducir la rotación del personal, y prevenir riesgos laborales, legales y económicos.

¿Cómo diseñar un sistema de reclutamiento y selección de personal que permita mejorar la vinculación y permanencia del personal en el Minimercado Santa Inés, ubicado en el sector Barichara de Medellín?

## Justificación

Todos los supermercados persiguen y planean el incremento en las ventas, la productividad, el liderazgo, la competitividad entre otros. El objetivo que se pretende lograr en el supermercado es en el mejoramiento del plan de reclutamiento y selección de personal. El supermercado Santa Ines, trabaja cada día en satisfacer las necesidades de los clientes, ser competitivo y obtener fidelización. Sin embargo, en la parte del plan de reclutamiento y selección de personal, presenta falencias debido que no cuenta con un contrato de trabajo y las prestaciones a las que tiene derecho los empleados, tampoco tiene seguridad social, realizan muchas horas extras y el descanso es compensatorio.

Esta investigación busca, realizar un estudio detallado de la forma en que el supermercado Santa Ines, hace la contratación de las personas, como busca las hojas de vida del personal, cuáles son los requisitos para trabajar en este supermercado, como manejan los horarios y los descansos de los empleados y dueños; puesto que la problemática causa que se encuentre con personal que en determinado momento se retire porque encontró otro trabajo que si cuente con todas las condiciones que todo empleado necesita, y las personas que trabajan allí se sientan desmotivadas debido a sus horarios de trabajo, las horas extras y los descansos compensatorios no pueden en fechas especiales compartir con sus familias, tal vez una persona que dure aquí puede ser alguien mayor que necesita el trabajo, que quiere estar allí porque su edad impide que lo contraten en otra parte, estas situaciones hacen que el supermercado este en continuo rotación de personal y que los dueños tengan que acomodarse con el personal que encuentren de forma rápida, incluso sin cumplir con el perfil que se necesita, sin consultar sus referencias.

El plan de reclutamiento y selección de personal influye positivamente en las empresas y sería de gran ayuda para el supermercado Santa Ines este propone soluciones asertivas para evaluar el proceso que realizan los dueños con relación a la problemática ya mencionada y un planteamiento para encontrar un perfil más adecuado y forma estratégica de lograr que los empleados cuenten con todo lo relacionada a una buena contratación y volver este sitio más rentable y organizado en el cumplimiento de los procesos y normas establecidos para los trabajadores. Este supermercado es consciente de las falencias que tiene y de la importancia de mejorar esta situación, por lo tanto, buscaremos darles recomendaciones significativas haciendo un análisis a través de las respuestas que nos comparten para disminuir la alta rotación de personal y poder plantear formas de optimizar los recursos ofreciendo un acuerdo que beneficie a ambas partes, así el supermercado podrá evitar riesgos legales y económicos en el futuro y se minimiza la rotación del personal mediante una administración más eficaz y productiva del personal.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar las falencias del supermercado Santa Inés con relación al plan de reclutamiento y selección de personal, diseñar e implementar un proceso de selección sistemático y eficiente en el supermercado.

### **Objetivos Específicos**

Identificar como se está realizando en el supermercado Santa Ines el proceso de reclutamiento y selección de personal e identificar los métodos que han utilizado.

Evaluar las condiciones laborales de los empleados con relación a la situación actual y dar respuestas asertivas para que se espera lograr.

Desarrollar un plan estratégico para el supermercado San Inés con relación al reclutamiento y selección de personal.

### **Antecedentes del Problema**

El minimercado Santa Inés se encuentra ubicado en la unidad residencial Santa Inés, sector de Barichara en Medellín y fue adquirido por sus actuales dueños desde el año 2020, quienes en medio de la pandemia por COVID 19 encontraron en el Minimercado una buena opción para enfrentar la crisis económica de ese momento. Se dedican a la comercialización de abarrotes, carnes frías, productos de aseo, artículos de belleza. Como una estrategia para atraer nuevos clientes, incluyo servicios de corresponsal bancario y gana.

Los propietarios del minimercado manifiestan que desde que iniciaron con el minimercado han sentido afectaciones en su negocio relacionadas con el manejo de personal y gestión del talento humano en dos aspectos clave y para los cuales en este tiempo de trayectoria no han logrado darle manejo adecuado: por un lado la rotación del personal que limita la consolidación de un equipo de trabajo estable, y por otro, la dificultad de conseguir personas con habilidades necesarias para desempeñar de forma adecuada sus cargos.

La alta rotación de personal se da por condiciones laborales poco favorables, como la falta de prestaciones legales, contratos de trabajo, largas jornadas laborales con pocos descansos, la carencia de adecuados espacios para el descanso y de beneficios que pueden encontrar en otras empresas. Estas condiciones afectan la estabilidad del personal, el ambiente en general del trabajo en el supermercado y la estabilidad del negocio pues al no estar cumpliendo con las prestaciones de ley se podrían ver enfrentados a una demanda o afectaciones legales a que se den lugar según las leyes que regulan las contrataciones en Colombia.

Adicionalmente, la dificultad para conseguir personal con las habilidades requeridas para desempeñar los cargos en el supermercado se da porque no se tiene estructurado un proceso de reclutamiento y selección de personal. Actualmente no hay un proceso que permita identificar si

el empleado está dispuesto a asumir las condiciones del puesto de trabajo o que facilite la evaluación de aspectos de la persona que son claves para la labor en el supermercado como el compromiso, el servicio al cliente, o la honradez, habilidades son fundamentales para desempeñar estos puestos de trabajo. Los propietarios manifiestan que no solicitan hojas de vida, ni se aplica ningún tipo de prueba o verificación de referencias antes de contratar a los empleados lo que limita la posibilidad de seleccionar los candidatos más adecuados.

Estas deficiencias influyen la estabilidad y sostenibilidad del negocio pues cuando se va un empleado se debe iniciar de nuevo con la búsqueda de un reemplazo y con su proceso de inducción y de capacitación, lo que afecta el funcionamiento normal del minimercado pues aumenta el tiempos de atención. La falta de un proceso de selección estructurado ha tenido afectaciones económicas pues se ha presentado pérdida de mercancía atribuida a hurtos cometidos por los empleados, lo que evidencia una deficiente verificación de la confiabilidad del personal contratado. Estas situaciones afectan la estabilidad del negocio y su crecimiento, así como la confianza de los clientes y su competitividad frente a los demás negocios del sector.

## **Marco Teórico**

En cualquier empresa, sin importar su tamaño, las personas que la conforman son una parte fundamental para que todo funcione bien, pero cuando no se cuenta con un buen proceso para elegir a los trabajadores, es fácil cometer errores que afectan el ambiente laboral, el servicio al cliente y la productividad. Esto pasa con frecuencia en negocios pequeños, como el Minimercado Santa Inés donde muchas veces se contrata sin seguir un proceso claro o bien definido, por eso, es importante hablar del proceso de selección de personal, entender en qué consiste, qué teorías lo sustentan y cómo aplicarlo de forma adecuada, incluso en contextos más informales.

### **¿Qué es la Selección de Personal y por qué es tan Importante?**

La selección de personal es el proceso que permite a una empresa escoger a la persona más adecuada para un cargo. Pero no se trata solo de llenar una vacante, sino de encontrar a alguien que realmente aporte al crecimiento del negocio. Según Chiavenato (2009), indica que la selección consiste en “elegir, entre los candidatos, a aquellos que tienen más posibilidades de adaptarse al cargo y desempeñarlo con éxito” (p.144). Esto quiere decir que no basta con que alguien tenga experiencia; también debe tener las actitudes y valores que se alineen con lo que la empresa necesita.

Robbins y Coulter (2018) "los dispositivos de selección incluyen formularios, pruebas escritas, simulaciones de desempeño, entrevistas, investigación de antecedentes y exámenes físicos" (p.104), explican que este proceso debe hacerse con herramientas que ayuden a tomar decisiones objetivas, como entrevistas, pruebas o análisis de perfiles. De esa forma se reduce el riesgo de contratar por intuición o por urgencia, algo que suele pasar en negocios pequeños como el de este caso.

## Teorías Sobre la Selección de Personal

Al revisar los diferentes enfoques teóricos, encontramos que uno de los más tradicionales es el que compara las exigencias del cargo con el perfil del candidato. Dessler (2013) “La selección como proceso de comparación debe mirarse como una comparación entre dos variables: los requisitos del puesto (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de las características de los candidatos que se presentan” y “La selección es un proceso de decisión en el que, una vez comparados los requisitos del puesto y los de los candidatos, se proponen los que cumplen los requisitos para que el departamento solicitante decida a quién *contratar*”, lo explica como una comparación entre lo que necesita el puesto y lo que ofrece la persona, lo cual permite ver si hay coincidencias reales.

Por otro lado, el enfoque sistémico nos pareció muy útil, especialmente para pensar a largo plazo, este enfoque propone que la selección no se debe ver como un proceso aislado, sino como parte de un sistema que incluye la inducción, la capacitación, la evaluación del desempeño, entre otros, (García Solarte et al., 2010) señala que:

Concebir un sistema de selección de personal implica no verlo como un proceso abstracto desvinculado de otros elementos e inciden en otras funciones como son el diseño de cargos y ocupaciones, la formación del personal, los planes de carrera, la evaluación del desempeño”, es decir, que desde que una persona entra a trabajar ya se está pensando en cómo va a crecer dentro de la empresa.

Pero uno de los enfoques más actuales y que más nos llamó la atención es el enfoque por competencias. Según Alles (2005) “son características propias de un individuo que están directamente relacionadas con un desempeño efectivo y/o superior en un trabajo o situación. Son comportamientos observables en la realidad cotidiana del trabajo y en situaciones de evaluación”, una competencia no es solo saber hacer algo, sino demostrarlo en la práctica con actitudes y comportamientos que se pueden observar.

Oltra Comorera (2013) indica que:

La selección por competencias implica identificar y elegir candidatos que no solo poseen los conocimientos técnicos necesarios, sino que también comparten y se adaptan a los valores y la cultura organizacional. Esta alineación es clave para asegurar un desempeño efectivo y la integración al equipo de trabajo

(Oltra Comorera, 2013) dice que cuando se selecciona por competencias, se elige a alguien que no solo cumple con lo técnico, sino que también encaja con la cultura de la empresa. Esto puede ser muy valioso en lugares como el Minimercado Santa Inés, donde el trato con el cliente y la confianza son fundamentales.

### **Diseñar Bien el Perfil del Cargo**

Una parte clave del proceso es tener claro qué se busca. Yo antes pensaba que el perfil del cargo era solo una lista de tareas, pero aprendí que también debe incluir las habilidades, actitudes y valores que se esperan de quien ocupé el puesto. Alles (2005) dice que “si el perfil está mal definido, es muy probable que se elija a alguien que no cumpla con lo que realmente se necesita”.

En negocios donde las tareas son operativas y el trato con el cliente es constante como en un minimercado, se deberían priorizar competencias como la honestidad, la amabilidad y el compromiso, si esto no se tiene en cuenta, puede haber mucha rotación o errores que afectan directamente el negocio.

### **La Parte Legal También Cuenta**

Otra cosa que a veces se olvida en las empresas pequeñas es que el proceso de selección también debe estar dentro de la ley. En Colombia, se exige que los trabajadores estén afiliados a la seguridad social y tengan condiciones laborales justas. Durán Bernardino (2021) dice que “no

cumplir con la normatividad laboral puede generar sanciones, demandas y afectar la reputación de la empresa”.

Además, si no se verifica bien a quién se está contratando, puede haber problemas como robos o mal servicio, lo cual también menciona Chiavenato (2009):

Una selección de personal inadecuada puede generar serios problemas organizacionales, incluyendo riesgos legales, económicos y de reputación. Por ejemplo, la falta de verificación adecuada de los antecedentes de los candidatos puede derivar en situaciones como hurtos o bajo rendimiento, lo que afecta tanto a la empresa como a sus colaboradores. Por ello, la formalización del empleo no solo responde a un cumplimiento legal, sino que es una herramienta esencial para proteger a ambas partes.

(Chiavenato, 2009), al explicar que una selección mal hecha puede traer consecuencias legales y económicas. Esto nos da a entender que la formalización del empleo no es solo un tema legal, sino también una forma de proteger la empresa y a las personas que trabajan en ella.

### **Que el Trabajador se Quede También Depende de cómo lo Eligieron**

Elegir bien no solo ayuda a que el trabajador sea competente, sino también a que quiera quedarse en la empresa, para esto, existen factores como el ambiente laboral, la posibilidad de crecer y el reconocimiento, que influyen en que una persona decida seguir o buscar otro empleo. Según la teoría de los dos factores de Herzberg (1959):

La teoría de los dos factores de Herzberg establece que existen factores motivacionales, que promueven la satisfacción y el compromiso en el trabajo, y factores higiénicos, cuya ausencia puede causar insatisfacción. Por ejemplo, un salario adecuado y buenas condiciones laborales son factores higiénicos que evitan la insatisfacción, pero no necesariamente motivan al trabajador a esforzarse más o a quedarse en la empresa. En cambio, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y un ambiente laboral positivo actúan como factores motivacionales que realmente incentivan el compromiso y la permanencia.

(Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, *The Motivation to Work*), hay cosas que motivan y otras que, si faltan, desmotivan. Por ejemplo, un salario justo puede evitar que alguien se vaya, pero no necesariamente lo motiva a dar lo mejor de sí.

Pérez (2023) también dice que “un buen clima laboral mejora el compromiso, reduce la rotación y aumenta la productividad”, lo cual refuerza la idea de que desde la selección ya se puede influir en cómo se va a sentir una persona dentro del equipo.

### **Lo Nuevo en Selección: Tecnología y Valores**

Una de las cosas que comprendimos es ver cómo la selección también ha cambiado con el tiempo. Hoy existen herramientas digitales, inteligencia artificial, entrevistas en línea y otras formas de hacer el proceso más ágil. Sin embargo, Robbins y Judge (2019) insisten en que “aunque la tecnología ayuda, el componente humano sigue siendo clave”, porque entender a una persona no siempre se puede hacer solo con algoritmos.

## **Marco Teórico Referencial**

Para organizaciones pequeñas como el Minimercado Santa Inés, la profesionalización de los procesos de talento humano, aunque básica, es fundamental para el crecimiento y la estabilidad del negocio.

La gestión del talento humano ha evolucionado de una función operativa a una función estratégica dentro de las organizaciones. Chiavenato (2020) sostiene que el talento humano constituye el activo más valioso de cualquier empresa, por lo cual su adecuada gestión garantiza el logro de objetivos organizacionales.

### ***Enfoques Referenciales Relevantes***

Chiavenato (2009, 2020): Base conceptual en gestión de talento humano y procesos administrativos del personal.

Herzberg et al. (1959): Teoría de la motivación-higiene para explicar la rotación y permanencia del personal.

Kristof-Brown et al. (2005): Enfoque de compatibilidad persona-organización como base del compromiso.

Alles (2005): Modelo por competencias para diseñar perfiles e implementar un sistema de selección objetivo.

Pérez (2023): Clima organizacional como factor de retención y productividad.

Cabezas y Rodríguez (2021): Importancia de la inducción y formación para la permanencia del personal.

## **Marco legal**

El Marco Legal de este trabajo se fundamenta en la legislación laboral colombiana vigente, así como en normas y principios que regulan la contratación, vinculación, condiciones laborales, y derechos fundamentales del trabajador. Estas disposiciones son de obligatorio cumplimiento para todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector económico, incluido el Minimercado Santa Inés.

### **Constitución Política de Colombia (1991)**

La Constitución establece los principios generales que rigen el trabajo en Colombia. Algunos artículos relevantes son:

Artículo 25: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 53: Establece los principios mínimos fundamentales del trabajo, tales como: estabilidad en el empleo, igualdad de oportunidades, remuneración mínima vital y móvil, irrenunciabilidad de los beneficios mínimos establecidos, capacitación, entre otros.

Artículo 39: Reconoce la libertad de asociación sindical, la cual es clave para la protección de los derechos laborales.

### **Código Sustantivo del Trabajo (CST)**

El Código Sustantivo del Trabajo, como norma fundamental del derecho laboral en Colombia, regula las relaciones laborales individuales y colectivas. Algunos puntos clave:

#### **Contratación Laboral**

Artículos 22–24: Definen la relación laboral, el contrato de trabajo y las obligaciones del empleador.

Artículo 37: Los contratos pueden ser verbales o escritos, pero deben formalizarse para evitar incertidumbre jurídica.

Artículo 46: Establece las clases de contrato laboral (fijo, indefinido, por obra o labor).

### **Jornada Laboral**

Artículo 161 (modificado por la Ley 2101 de 2021): Reduce gradualmente la jornada laboral ordinaria en Colombia a 42 horas semanales, sin reducción de salario ni afectación de derechos adquiridos.

### **Derechos y Prestaciones**

Artículos 192–199: Regulan las vacaciones.

Artículos 306–345: Normas sobre la seguridad social y prestaciones sociales como cesantías, intereses a las cesantías, primas y dotación.

Artículo 57: Obligaciones del empleador, incluyendo el pago oportuno del salario, afiliación a seguridad social y garantía de condiciones dignas.

### **Ley 50 de 1990**

Esta ley introdujo reformas importantes al Código Sustantivo del Trabajo, especialmente en lo relacionado con la flexibilización laboral y la estabilidad relativa en el empleo. Permite la contratación a término fijo renovable, siempre que se haga por escrito y se cumplan ciertos requisitos.

### **Ley 789 de 2002**

Esta norma busca fomentar el empleo y mejorar las condiciones de empleabilidad en Colombia. Establece medidas para incentivar la formalización del trabajo, especialmente en pequeñas empresas. También regula aspectos como subsidios al empleo y la promoción del trabajo decente.

**Ley 1010 de 2006 (Prevención del Acoso Laboral)**

Establece mecanismos para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. Aunque aplica principalmente a medianas y grandes empresas, es una norma que puede ser tomada como referencia para generar un entorno laboral saludable y respetuoso, incluso en microempresas.

## **Metodología de la Investigación**

### **Tipo de Investigación**

Cuantitativo, cualitativo, Con el fin de buscar analizar las causas y efectos de la problemática que se viene presentando en el supermercado Santa Ines.

### **Enfoque**

Mixto para obtener una visión integral sobre los procesos de reclutamiento y las condiciones laborales.

### **Objetivos de la Investigación**

Identificar los métodos y procesos actuales de reclutamiento en el supermercado.

Evaluar las condiciones laborales de los empleados.

Proponer estrategias para mejorar el reclutamiento y las condiciones laborales.

### **Población y Muestra**

Empleados, clientes, dueños del supermercado.

### **Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos**

Encuestas: cuestionarios estructurados para empleados con preguntas sobre percepciones sobre el proceso de reclutamiento.

Entrevistas en profundidad con los dueños para entender mejor los procesos y desafíos.

### **Procedimiento**

Diseños de instrumentos: desarrollo de cuestionarios y guías de entrevista.

Validación de instrumentos: prueba piloto para garantizar claridad y pertinencia.

Recolección de datos: Aplicación de cuestionarios y realización de entrevistas.

### **Análisis de datos**

Cuantitativo: se realiza un análisis con la respuesta de los 3 empleados.

Cualitativo: análisis temático de entrevistas.

### **Interpretación de resultados**

Identificación de fortalezas y áreas de mejora en reclutamiento y condiciones laborales.

Técnicas y análisis: (programa en línea gratuito, Excel).

Análisis temático cualitativo: Diseño de preguntas para entrevista aplicación audio.

Consideraciones Éticas: confidencialidad: consentimiento informado.

Uso responsable de la información

### **Cronograma**

Diagnóstico de 1 semana

Recolección de datos 2 semanas

Análisis 1 semanas

Informe y presentación 1 semanas

## Resultados

### Hallazgos

En la identificación de cómo se está realizando en el supermercado Santa Inés el proceso de reclutamiento y selección de personal se encuentra que no hay un proceso de selección estructurado. Actualmente el proceso se inicia anunciando la vacante por medio de personas conocidas a las que se les manifiesta la necesidad de cubrir el puesto, para que estas puedan referenciar a conocidos que requieran el trabajo. Luego de que se encuentran candidatos y se refieren, se tiene una entrevista con los dueños quienes por medio verbal manifiestan las funciones del cargo y utilizando la entrevista como filtro de selección, toman la decisión de realizar la contratación.

Se identifica que no se están realizando actividades como revisión de hojas de vida las cuales permiten identificar y filtrar el perfil de las personas y tener acceso a información como referencias y revisión de experiencia laboral para buscar los mejores perfiles y lo que es consecuente con que al interior no hay una descripción de cargos, ni un proceso de almacenamiento de información.

Se encuentra que para el ingreso al supermercado no se exige experiencia en las funciones que se van a desempeñar, ni se realizan pruebas para identificar habilidades técnicas o competencias, lo que es fundamental según lo manifestado por la administradora donde indica que uno de los motivos de la rotación del personal es que no logran encontrar el equipo personas comprometidas y honradas.

En la encuesta aplicada se pueden evidenciar que, aunque el supermercado esta activo desde pandemia, ninguno de los empleados actuales tiene más de un año en el puesto, lo que evidencia la rotación de personal mencionada por la administradora y teniendo en cuenta que dos

de los tres empleados encuestados manifiestan que ven este empleo como algo temporal, denota que se debe evaluar el tipo de perfil que se busca para el supermercado si lo que se pretende es disminuir esta rotación.

Otro ítem importante para resaltar de la información recolectada en la encuesta es que ninguno de los empleados manifestó que la información que recibieron en el proceso de selección fue muy clara, sólo uno manifestó que fue algo clara y para los otros dos fue poco clara y nada clara. Es fundamental garantizar que la información sea completamente clara para que el empleado pueda tomar la decisión de si acepta o no el trabajo en las condiciones indicadas.

En la evaluación de las condiciones laborales se identifican varias falencias que han desmotivado al personal, tales como que no se cuenta con un contrato de trabajo, ni con las prestaciones a las que tiene derecho los empleados según la legislación colombiana, los horarios de trabajo son muy extensos y los descansos deben ser compensatorio y en ocasiones deben realizar horas extras que no son remuneradas. La percepción general de los empleados es que la jornada de trabajo no es justa y que no se sienten cómodos en el trabajo. No se sienten valorados y consideran que beneficios que están enmarcados dentro de la legislación colombiana y que deberían tener, serían importantes para ellos.

Para mejorar todo lo anterior, el supermercado Santa Inés nos permitió, a través, de este proyecto de grado hacer una investigación profunda, en la cual se encuentra que es necesario implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal que sea adecuado a las necesidades del supermercado y que le facilite encontrar perfiles adecuados y mejorar sus procesos de contratación, lo que a largo plazo tendrá un impacto positivo en el negocio, generando rentabilidad y satisfacción los clientes.

## Conclusiones

A partir del análisis realizado, se concluye que el supermercado Santa Inés no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección de personal estructurado pues utiliza herramientas informales para el reclutamiento, es inexistente la una revisión de hojas de vida, aplicación de pruebas o validación de referencias laborales, lo cual no permite la identificación correcta de perfiles adecuados para los cargos ofertados, por lo tanto, encontramos fundamental que se estructure un proceso de reclutamiento y selección de una forma sencilla para que se pueda adecuar a las necesidades del supermercado.

En la estructuración del proceso de reclutamiento y selección de personal para el supermercado consideramos necesario definir los perfiles de los cargos y el manual de funciones donde se puedan plasmar claramente las necesidades de cada uno de los puestos de trabajo, estructurar una comunicación corta y clara de la vacante y publicarla en medios locales como en publicarlo en el supermercado, en las acción comunal del barrio, que les permitan ampliar el número de candidatos, solicitar hoja de vida donde se solicite el detalle de la experiencia y solicitar referencias, realizar una revisión inicial de las hojas de vida para filtrar perfiles, establecer un listado de preguntas para la entrevista que permitan la detección de competencias o habilidades claves para desempeñar el cargo y crear un formato de seguimiento sencillo que permita llevar un control de los procesos realizados. Con estos pasos, el supermercado puede comenzar a estructurar un proceso sencillo que puede ir fortaleciendo con el tiempo y evaluar si considera que se debe ir adecuando a sus necesidades.

Otra situación encontrada en la encuesta detallada que realizamos es una clara afectación de las condiciones de trabajo de los empleados, manifestada en aspectos claves, tales como, condiciones desfavorables, horas extras, largas jornadas laborales con poco descanso y la falta de

prestaciones sociales, estas situaciones tienen implicaciones muy relevantes, tales como, la alta rotación del personal, la falta de compromiso y sentido de pertenencia por parte de los empleados.

Consideramos también una de las partes fundamentales del proceso es la creación de perfiles, pues estos serán la base del proceso de selección, un ejemplo claro es la cajera, que debe tener la habilidad para contar dinero con precisión y rapidez, entre sus habilidades también están el escaneo de los productos y poder entregar el cambio correcto, estudios sobre cálculo donde puede realizar la gestión de los inventarios y por medio del análisis de los productos del supermercado se pudo optimizar los niveles de stock y evitar la pérdida de productos o que los clientes se lleven estos sin las condiciones adecuadas. El personal administrativo debe contar con estudios administrativos o afines a este proceso para procurar la rentabilidad del supermercado, eficiencia y productividad a través de los conocimientos reduciendo errores, el adaptarse a los cambios, el aumento de la credibilidad por parte de los clientes y proveedores.

Otro aspecto para mencionar sobre el supermercado Santa Inés es que por medio de las redes sociales se dio a conocer y tiene un público más amplio, interactuando con los candidatos obteniendo preguntas y respuestas para la toma de decisiones y el mejoramiento de la marca. También se pudo entender que las propuestas de capacitación al personal administrativo donde se mencionaron los pasos para las técnicas de la selección del personal culturizaron al personal a cargo para llegar más preparados en el momento de interactuar con los candidatos.

Para terminar, con este trabajo nos dimos cuenta de que el supermercado Santa Inés tiene muchas cosas por mejorar en la forma en que busca y elige a sus trabajadores. Vimos que no tienen un proceso claro y eso puede hacer que no contraten a la persona correcta para cada puesto, por eso creemos que es importante tener un proceso más organizado, aunque sea sencillo,

pero que ayude a escoger mejor al personal. Si se hace bien, esto puede mejorar la atención al cliente y ayudar a que el negocio crezca.

También vimos que las condiciones en las que trabajan algunas personas no son buenas hay muchas horas de trabajo, poco descanso y no tienen algunos beneficios importantes, esto hace que los empleados se cansen, se quieran ir o no se sientan comprometidos con el supermercado.

## **Recomendaciones**

Con relación a la problemática planteada en el estudio de la investigación del supermercado Santa Ines y donde pudimos evidenciar las falencias en el plan de reclutamiento y selección de personal, se recomienda lo siguiente:

Primero que todo, realizar una reunión con el personal de la empresa tanto de la parte administrativa como operativa para explicar el propósito del supermercado Santa Inés para mejorar y crear un proceso de selección y reclutamiento de personal que sea eficiente y productivo y que mejore las condiciones de los empleados.

Con el fin de garantizar la efectividad y productividad del supermercado

Santa Inés con relación a la nueva forma del proceso de selección y reclutamiento de personal, se deberá establecer un método de evaluación frecuentemente donde se pueda identificar los ajustes según sea el caso. Con encuestas para saber la satisfacción de los empleados o retroalimentación a través de análisis obtenido de forma individual y grupal.

Con base en el análisis realizado sobre el proceso de selección del Minimercado Santa Inés, y teniendo en cuenta las condiciones laborales actuales, la alta rotación del personal y la informalidad en la contratación, se proponen las siguientes recomendaciones con el objetivo de fortalecer el proceso de selección y contratación el Minimercado Santa Inés:

### **Diseñar e Implementar un Proceso de Selección Estructurado**

En el que se incluyan las siguientes etapas:

Definición de perfiles claros para los cargos con sus funciones, competencias y cualidades requeridas para el cargo.



¿Te has enfrentado a situaciones donde notaste que algo era injusto o no estaba bien?,  
¿Qué hiciste?, objetivo: Evaluar cómo actúa el candidato frente a los conflictos y como actúa.

Si un cliente te entrega dinero adicional y no se percata. ¿Qué harías?, objetivo: medir el nivel de honradez del candidato en situaciones simples.

¿Qué harías si luego de un día de mucho trabajo, te piden que te quedes una hora adicional para apoyar porque llegaron de última hora varios clientes por atender?, objetivo: medir la disposición y flexibilidad del candidato.

¿Qué harías si un compañero comete un error que los afecta a todos como equipo?,  
objetivo: evaluar el nivel de tolerancia del candidato.

Cuéntame que errores has cometido en tus trabajos anteriores y como los maneaste.  
Objetivo: evaluar si el candidato asume la responsabilidad de sus acciones.

### **Formalizar la Contratación Laboral de Acuerdo con la Normativa Vigente**

Para garantizar condiciones laborales dignas, se recomienda al minimercado que ejecute las siguientes acciones:

Realizar contratos de trabajo por escrito, con definición clara de funciones, horarios y salario.

Afiliar a los empleados al sistema de seguridad social (EPS, ARL, pensiones, cajas de compensación).

Cumplir con las prestaciones sociales obligatorias: primas, cesantías, vacaciones y dotación.

### **Definición Clara del Perfil de cada Cargo**

Para fortalecer el proceso de selección en el Minimercado Santa Inés, es fundamental que se realice una definición clara y precisa del perfil de cada cargo. Esto quiere decir que se deben

identificar con detalle las funciones, responsabilidades, competencias y cualidades que debe tener la persona que ocupe ese puesto, al tener esta información bien establecida, se facilita mucho la tarea de seleccionar personas que realmente se ajusten a lo que la empresa necesita.

### **Incorporar un Manual de Funciones**

Es muy importante contar con un manual de funciones actualizado y accesible para todo el equipo donde se describan claramente las tareas y expectativas de cada puesto. Este manual no solo sirve para que los trabajadores sepan qué se espera de ellos, sino que también ayuda al administrador y al propietario a hacer un seguimiento más efectivo y justo del desempeño de cada empleado, así, todos tienen claro cuál es su rol dentro del minimercado y se puede promover un ambiente de trabajo organizado y con metas claras.

### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.175-205). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.314-341). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=314>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250- 291). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>
- 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.70-120). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70>
- 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.119-122). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119>
- Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.163-176). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* (2<sup>a</sup> ed., pp. 20, 141–147). John Wiley & Sons
- Husserl, E. (2002). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. Alianza Editorial. Obra original del creador de la fenomenología.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281–342
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD. (pp.47-60) <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- 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>
- Durán Bernardino, M. (2021). *Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil*. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro.net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=178>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro.net/bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro.net/bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

Pérez, A. F. y Rodríguez, L. R. (2021). Principales teorías de la Gestión del Talento Humano .

[Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>

Pérez, L. (2023, 15 de marzo). ¿Qué es el clima organizacional y su importancia en el éxito

sostenible. Buk. [https://www.buk.co/blog/que-es-el-clima-organizacional-y-su-](https://www.buk.co/blog/que-es-el-clima-organizacional-y-su)

[importancia-en-el-exito-sostenible](https://www.buk.co/blog/que-es-el-clima-organizacional-y-su-importancia-en-el-exito-sostenible)

Pérez, L. (2023, 15 de marzo). Cómo mejorar el clima organizacional. Visma Latam.

<https://hr.vismalatam.com/articulos/como-mejorar-el-clima-organizacional/>

Rodríguez, I. (2017). Turnitin. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional

UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>.

Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. (2016). Introducción a los métodos cualitativos de

investigación (4.<sup>a</sup> ed.).

Van Manen, M. (2016). Investigación fenomenológica: Práctica y metodología. Routledge.

## Apéndices

### Apéndice A.

*Registro fotográfico del supermercado Santa Inés*

#### Figura 2.

*Fotografías del supermercado Santa Inés*



*Fuente. Autoría propia*

## Apéndice B.

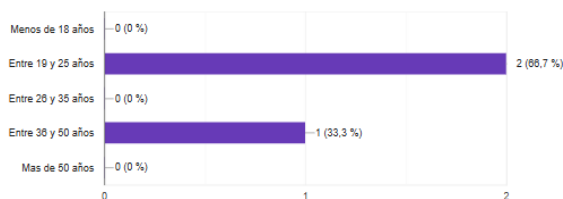
### *Tabulación encuesta realizada a los empleados*

A continuación, se presenta la tabulación de la encuesta obtenidos en supermercado Santa Inés a través de la aplicación de una entrevista presencial a la administradora, la cual se registró por medio de un archivo de audio y la aplicación de 3 encuestas anónimas, respondidas de forma escrita.

#### 1. ¿Cuántos años tienes?

### Figura 3.

#### *Diagrama de barras*



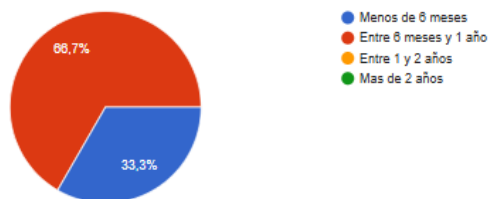
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

De los 3 empleados que tiene el supermercado, dos tienen entre 19 y 25 años y 1 tiene más de 36 años.

#### 2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el minimercado?

### Figura 4.

#### *Diagrama circular*



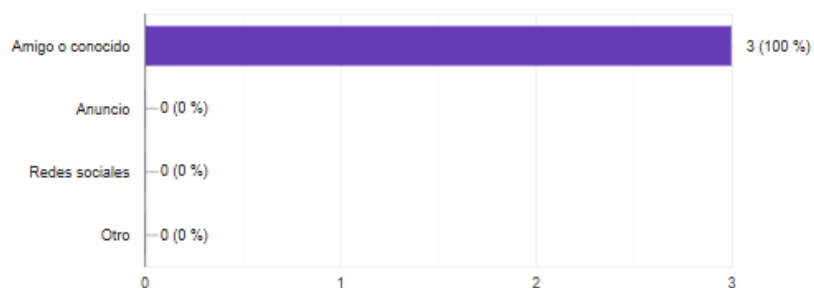
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

De los 3 empleados que tiene el supermercado hay 1 que tiene menos de 6 meses y los otros dos tienen entre 6 meses y 1 años.

3. ¿Cómo te enteraste de la vacante?

**Figura 5.**

*Diagrama de barras*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los tres empleados manifiestan que se enteraron por medio de amigos o conocidos de la vacante.

4. ¿Te pidieron hoja de vida o algún documento para contratarte?

**Figura 6.**

*Diagrama circular*



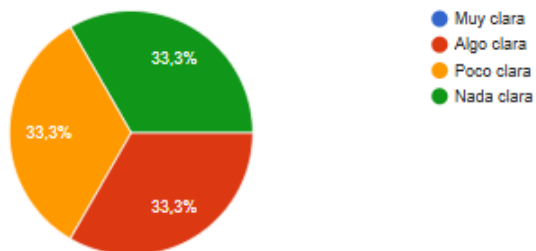
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los tres empleados manifestaron que no les solicitaron hojas de vida, ni otros documentos en el momento de la contratación.

5. ¿Qué tan clara fue la información que recibiste antes de entrar?

**Figura 7.**

*Diagrama circular*



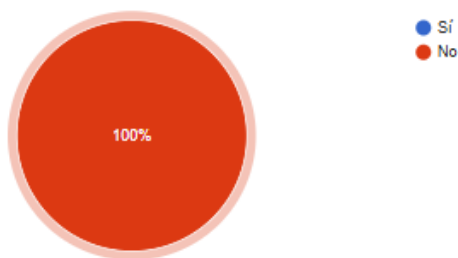
1 de los empleados indica que la información le pareció algo clara, 1 indica que le pareció poco clara y 1 indica que le pareció nada clara.

*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

6. ¿Te hicieron alguna prueba para validar tus conocimientos o habilidades antes de ingresar?

**Figura 8.**

*Diagrama circular*



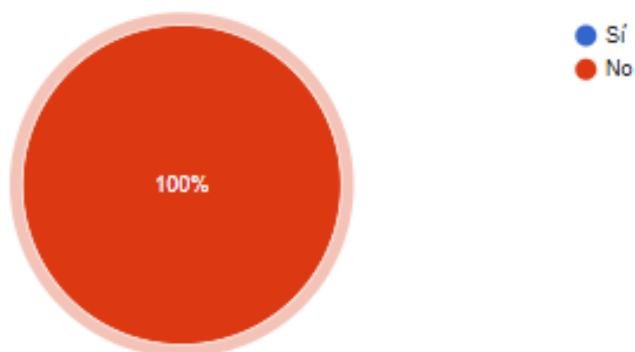
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Todos los empleados manifiestan que no les realizaron prueba de conocimientos o habilidades antes de la contratación.

7. ¿Te solicitaron referencias laborales?

**Figura 9.**

*Diagrama circular*



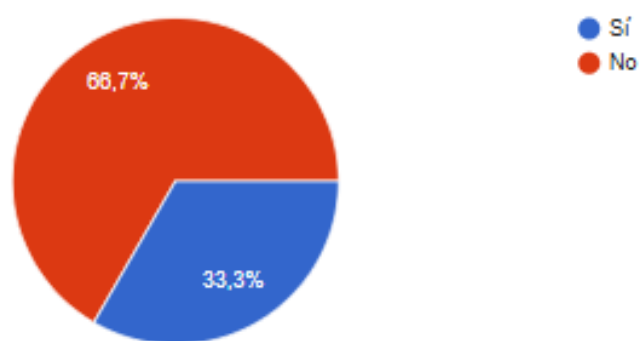
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Todos los empleados manifiestan que no les solicitaron referencias laborales antes de la contratación.

8. ¿Tenías experiencia en las funciones del cargo que estas desempeñando?

**Figura 10.**

*Diagrama circular*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Uno de los empleados manifiesta que tenía experiencia laboral en el cargo que está desempeñando, mientras que dos de los empleados indican que no tenían experiencia laboral en las funciones a desempeñar.

9. ¿Recibiste algún tipo de capacitación para empezar a laborar?

**Figura 11.**

*Diagrama circular*



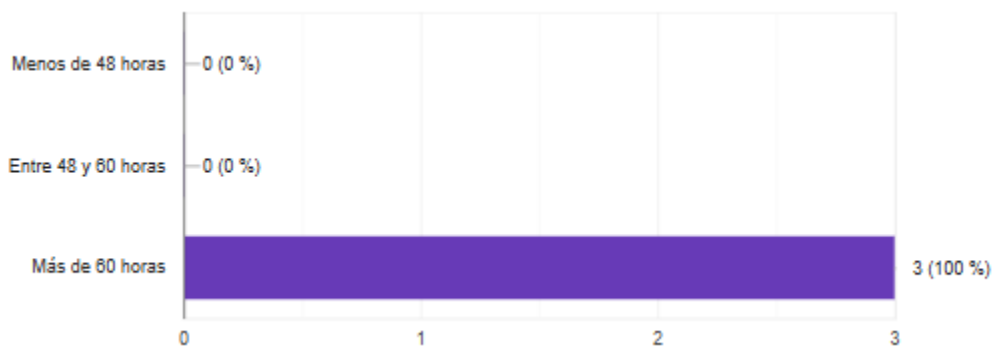
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los 3 empleados manifiestan que recibieron capacitación antes de empezar con el desempeño de sus labores.

10. ¿Cuántas horas trabajas en la semana?

**Figura 12.**

*Diagrama de barras*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los 3 empleados manifiestan que laboran más de 60 horas en la semana.

11. ¿Tienes pausas o descansos en la jornada laboral?

**Figura 13.**

*Diagrama circular*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Todos los empleados indican que tienen pausas y descansos en medio de su jornada laboral.

12. ¿Cada cuánto tiempo tienes día de descanso?

**Figura 14.**

*Diagrama circular*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los empleados manifiestan que tienen un descanso cada 15 días.

13. ¿Consideras que tu jornada laboral es justa?

**Figura 15.**

*Diagrama circular*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los 3 empleados encuestados manifiestan consideran que sus jornadas laborales son injustas.

14. ¿Por favor indica cuales de estas condiciones tienes actualmente como empleado?

**Figura 16.**

*Diagrama circular*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Actualmente, los tres empleados sólo manifiestan tener dentro de sus condiciones salario fijo, ninguno manifiesta tener prestaciones de ley o beneficios como bonos e incentivos.

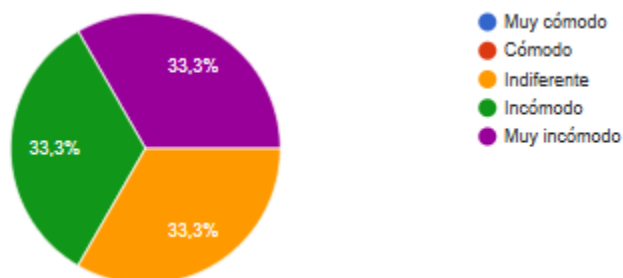
15. ¿Qué tipo de contrato tienes?

**Figura 17.***Diagrama circular*

*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Los tres empleados encuestados manifiestan que fueron vinculados mediante contrato verbal al supermercado.

16. ¿cómo te sientes en el puesto de trabajo?

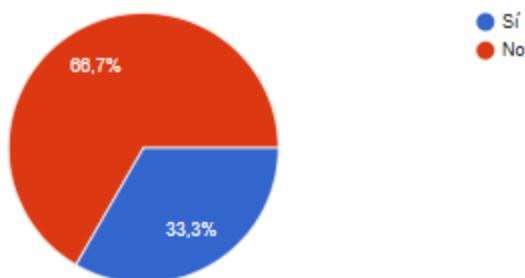
**Figura 18.***Diagrama circular*

*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Uno de los empleados encuestados manifiesta que está muy incómodo en su puesto de trabajo, uno indica estar incomodo y uno se muestra indiferente frente a la pregunta.

17. ¿Sientes que tu trabajo es valorado?

**Figura 19.***Diagrama circular*



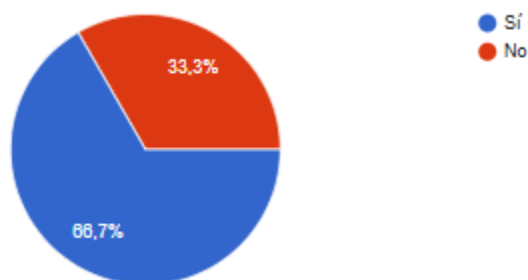
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Uno de los empleados encuestados manifiesta sentirse valorado en el empleo y dos de los empleados manifiestan no sentirse valorados en el supermercado.

18. ¿Consideras que este trabajo como algo temporal?

**Figura 20.**

*Diagrama circular*



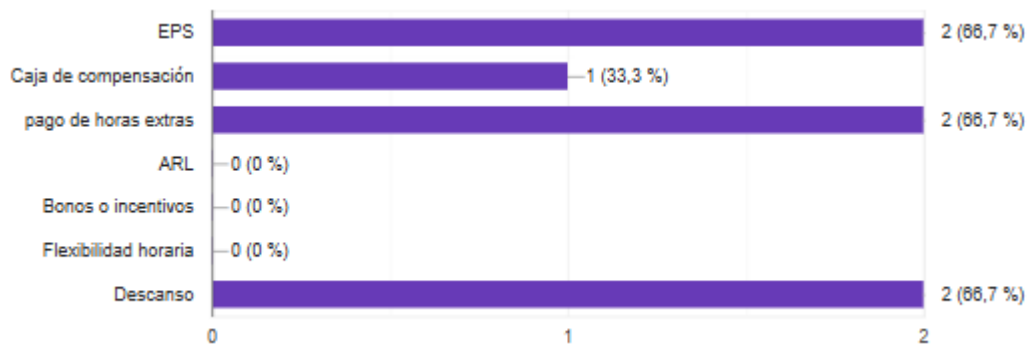
*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Uno de los empleados encuestados manifiesta que no considera su trabajo actual como algo temporal, pero dos de los empleados indican que si lo consideran como algo temporal.

19. ¿Cuáles de estos beneficios es más importante para ti?

**Figura 21.**

*Diagrama de barras*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Dos de los empleados encuestados manifiestan que el beneficio más importante para ellos es la EPS, dos indican que el descanso es muy importante y dos indican que el pago de horas extras. Uno de los empleados indica que la caja de compensación es un beneficio muy importante para él.

20. ¿Qué esperas de un proceso de selección?

**Figura 22.**

*Respuesta abierta*



*Nota.* Tabulación estadística, autoría propia

Uno de los empleados manifiesta que espera que en el proceso de selección sean más claras las condiciones de trabajo, otro empleado manifiesta que no le afecta el proceso, que sólo le interesa el empleo.

## Apéndice C.

### *Entrevista realizada a la administradora del supermercado Santa Inés*

Las respuestas se estructuran de acuerdo con la entrevista realizada y soportada por medio de audio.

1. ¿Cuál es el proceso típico para incorporar nuevos empleados?

Indica que no se realiza un proceso de selección de hojas de vida, se busca entre conocidos personas que puedan trabajar. Manifiesta que no hay perfiles definidos por escrito, se indican las funciones de forma verbal basadas en la experiencia en el supermercado, pero no hay un proceso de selección estructurado, ni se dejan soportes de las contrataciones. Manifiesta también que por lo general los empleados realizan funciones según la necesidad, no necesariamente del cargo para el que fueron contratados.

2. ¿Qué canales utilizan para publicar vacantes?

No se realiza una publicación de vacantes, se realiza la búsqueda entre conocidos indicando que si conocen a alguien que esté interesado en el trabajo.

3. ¿Qué criterios consideran para seleccionar a los candidatos?

Los criterios principal que ellos esperan de un empleado es que sean honrados y responsables, ya que manifiestan que han tenido inconvenientes con empleados por supuestos robos y por el compromiso para el trabajo en fines de semana, dado que algunos consumen bebidas alcohólicas y los fines de semana no se presentan a trabajar por este motivo, esta situación genera bastante rotación de personal, sobre todo para el cargo de los domiciliarios.

4. ¿Cómo evalúan la idoneidad de un candidato?

Dado que no se aplican proceso de selección estructurados, no hay criterios establecidos para esta evaluación. Se tiene una entrevista verbal y en esta se realiza el filtro para la selección del candidato.

5. ¿Ofrecen programas de capacitación a los nuevos empleados?

Se le orienta en la realización de sus funciones al ingreso al supermercado.

6. ¿Ofrecen programas de capacitación a los nuevos empleados?

No hay un programa de capacitación estructurado, sólo se le orienta en la realización de sus funciones al ingreso al supermercado.

7. ¿Qué tipo de condiciones físicas y ambientales ofrecen a los empleados?

Los empleados en el lugar de trabajo no tienen un espacio adecuado de descanso ya que viven cerca y se desplazan a su residencia para los espacios de descanso.

8. ¿Cómo manejan aspectos relacionados con la seguridad en el trabajo?

9. ¿Qué políticas tienen respecto a horarios, salarios y beneficios?

Los empleados tienen horarios muy largos de 7:30 am, a 9:00 pm con periodos de descanso en medio del turno, con descanso cada 15 días, 1 vez a la semana se les dan 4 horas para que puedan descansar. No hay contratos legales indicando que porque la mayoría son de nacionalidad venezolana y no tienen papeles. No hay prestaciones legales y se ofrece un sueldo básico.

10. ¿Qué desafíos enfrentan en el proceso de reclutamiento?

Poder encontrar personas honradas y con el compromiso para trabajar. La administradora manifiesta que entiende que dado que no se tienen las condiciones de trabajo justas y los turnos de trabajo son demasiado largos, esto puede generar insatisfacción en los empleados.

11. ¿Han implementado algún programa para mejorar las condiciones laborales?

No se han implementado programas para este mejorar este aspecto.

12. ¿Qué cambios consideran necesarios para mejorar el bienestar de los empleados?

Manifiesta que un desafío que se tiene en el supermercado es la estructuración de los turnos de trabajo porque no han logrado tener un equilibrio entre las necesidades de los empleados y del negocio.

*Nota.* Respuestas de entrevista. autoría propia

**Apéndice D.***Instrumento de recolección de datos entrevista*

<b>Estructura de entrevista a dueños supermercado santa Inés la ciudad de Medellín</b>
<b>Objetivo:</b> Conocer los procesos de reclutamiento y las condiciones laborales desde la perspectiva del área de recursos humanos.
<b>Temas y Preguntas</b>
<b>Proceso de reclutamiento y selección</b>
¿Cuál es el proceso típico para incorporar nuevos empleados?
¿Qué canales utilizan para publicar vacantes?
¿Qué criterios consideran para seleccionar a los candidatos?
¿Cómo evalúan la idoneidad de un candidato?
<b>Capacitación y Desarrollo</b>
¿Ofrecen programas de capacitación a los nuevos empleados?

¿Con qué frecuencia se realiza capacitación o actualización?
<b>Condiciones laborales</b>
¿Qué tipo de condiciones físicas y ambientales ofrecen a los empleados?
¿Cómo manejan aspectos relacionados con la seguridad en el trabajo?
¿Qué políticas tienen respecto a horarios, salarios y beneficios?
<b>Percepciones y mejoras</b>
¿Qué desafíos enfrentan en el proceso de reclutamiento?
¿Han implementado algún programa para mejorar las condiciones laborales?
¿Qué cambios consideran necesarios para mejorar el bienestar de los empleados?

<b>Encuesta empleados del supermercado santa Inés la ciudad de Medellín</b>
<b>Objetivo:</b> Conocer la percepción de los empleados frente a los procesos de reclutamiento, las condiciones laborales y sobre el cargo que ocupan en la empresa.

<p><b>Información general</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Reconocer aspectos básicos de la información del empleado y su permanencia en la empresa</p>
¿Cuántos años tienes?
¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el minimercado?
<p><b>Proceso de reclutamiento y selección</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Conocer los criterios que se tienen en cuenta en el supermercado para contratar a los empleados, identificando que documentación se solicita, que filtro se realizan, que tan clara es la información brindada antes de la contratación, que validaciones se realizan de acuerdo con el perfil del candidato.</p>
¿Cómo te enteraste de la vacante?
¿Te pidieron hoja de vida o algún documento para contratarte?
¿Qué tan clara fue la información que recibiste antes de entrar?
¿Te hicieron alguna prueba para validar tus conocimientos o habilidades antes de ingresar?
¿Te solicitaron referencias laborales?
¿Tenías experiencia en las funciones del cargo que estas desempeñando?

¿Recibiste algún tipo de capacitación para empezar a laborar?
<p><b>Condiciones laborales y beneficios</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar las condiciones laborales del empleado.</p>
¿Cuántas horas trabajas en la semana?
¿Tienes pausas o descansos en la jornada laboral?
¿Cada cuánto tiempo tienes día de descanso?
¿Consideras que tu jornada laboral es justa?
¿Por favor indica cuales de estas condiciones tienes actualmente como empleado?
¿Qué tipo de contrato tienes?
<p><b>Bienestar y expectativas</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Cómo se siente el empleado en el puesto de trabajo, a que beneficios tiene acceso y cuales valora más. Adicional, conocer si tiene expectativas de permanencia en el minimercado.</p>
¿cómo te sientes en el puesto de trabajo?
¿Sientes que tu trabajo es valorado?

¿Consideras que este trabajo como algo temporal?
¿Cuáles de estos beneficios es más importante para ti?
¿Qué esperas de un proceso de selección?

*Nota.* Preguntas de entrevista. autoría propia

**Apéndice E.**

*Link de la entrevista*

**[https://drive.google.com/file/d/1kG5IVTQNJiFu7MtOckLo0x8nJB9JsvPd/view?usp=drive link](https://drive.google.com/file/d/1kG5IVTQNJiFu7MtOckLo0x8nJB9JsvPd/view?usp=drive_link)**

**p=drive link**

*Nota.* Audio con grabación de entrevista a la administradora del supermercado. autoría propia

## Apéndice F.

### Formato para verificación de referencias

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS	
<b>DATOS DEL CANDIDATO</b>	
FECHA DE VERIFICACION:	
NOMBRES Y APELLIDOS	
Nº FIJO Y CELULAR CANDIDATO:	
<b>REFERENCIAS LABORALES</b>	
EMPRESA 1:	
NOMBRE DEL CONTACTO:	
CARGO EN LA EMPRESA:	
TIEMPO LABORADO:	
ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS:	
EN GENERAL COMO FUE EL DESEMPEÑO DEL CANDIDATO:	EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> ACEPTABLE <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> Comentario: _____
CAUSALES DE DESVINCULACIÓN	RENUNCIA <input type="checkbox"/> TERMINACION DE CONTRATO <input type="checkbox"/>
EMPRESA 2:	
NOMBRE DEL CONTACTO:	
CARGO EN LA EMPRESA:	
TIEMPO LABORADO:	
ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS:	
EN GENERAL COMO FUE EL DESEMPEÑO DEL CANDIDATO:	EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> ACEPTABLE <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> Comentario: _____
CAUSALES DE DESVINCULACIÓN	RENUNCIA <input type="checkbox"/> TERMINACION DE CONTRATO <input type="checkbox"/>
<b>REFERENCIA PERSONAL</b>	
NOMBRE DEL CONTACTO:	
PARENTESCO:	
CUANTO TIEMPO HACE QUE LO CONOCE?	
COMO CONSIDERA QUE ES EL COMPORTAMIENTO :	
<b>OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN</b>	
RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN.	

*Nota.* Propuesta de formato. autoría propia

## Apéndice G.

### Definición del Perfil para cada uno de los roles del supermercado

<b>MANUAL DE FUNCIONES DE CAJERA</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Cajero supermercado Santa Ines
<b>Proceso al cual pertenece:</b>	Apoyo
<b>Área al cual pertenece:</b>	Área de Administrativa
<b>Cargos que dependen de usted:</b>	Ninguno
<b>Objetivo del cargo:</b>	Gestionar el cobro de productos, atención al cliente y cierre de caja de manera precisa y cordial.
	<b>Hacer</b>
	Registrar y cobrar los productos correctamente
	Manejar dinero en efectivo y medios de pago electrónicos
	Empaquetado de Mercancías: Ayudar a los clientes a empaclar sus compras de forma organizada y eficiente.
	Atención al Cliente: Brindar un servicio amable y eficiente a cada cliente. Resolver dudas sobre precios, productos, o promociones. Manejar con profesionalismo quejas o reclamos.
	Realizar arqueos de caja y entregar reportes diarios.
	<b>Mantenimiento y organización</b>
	Limpieza de la Zona de Trabajo: Mantener limpia y organizada la zona de caja, incluyendo el área de escaneo, la máquina registradora, y el espacio alrededor.
	Reposición de Materiales: Asegurarse de que siempre haya suficiente papel para las bolsas, y otros materiales necesarios
	Orden y Organización: Mantener un orden adecuado de los productos cerca de la caja, para facilitar el proceso de cobro
<b>NORMAS Y RESTRICCIONES</b>	
Prevención de Pérdidas: Estar atenta a posibles robos o fraudes. Reportar cualquier actividad sospechosa a la Administradora.	
Seguridad de Datos: Proteger la información de los clientes y seguir las políticas de seguridad del establecimiento.	
Participar en capacitaciones adicionales para mejorar las habilidades y conocimientos.	
No prestar ni alquilar herramientas a terceros que sea propiedad del supermercado	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b>	Técnica en operaciones comerciales o área afines
<b>Experiencia:</b>	• Experiencia mínima de 1 años en manejo de caja, ventas o auxiliar de contabilidad
<b>Formación:</b>	• Manejo básico de sistemas de facturación o caja • Buena presentación personal y habilidades de servicio al cliente • conocimientos básicos de matemáticas y contabilidad
<b>Habilidades:</b>	• Recursividad. • Está orientado al logro de los objetivos del supermercado • Honestidad • Tener capacidad para la comunicación asertiva • Tener buen manejo de las relaciones interpersonales. • Capacidad para trabajar en equipo. • Saber administrar el tiempo. • Interés por mantenerse actualizado .
<b>PELIGROS Y RIESGOS</b>	
Adopta posiciones repetitivas, por su labor está expuesto a lesiones de tipo físico, locativo, mecánico, ergonómico, público, biológico, psicosocial	
El no cumplimiento de este manual dará lugar a terminación unilateral del contrato según el Art. 64 del código sustantivo del trabajo.	
El presente anexo hace parte integral del contrato de trabajo.	
Para constancia se firma en dos copias iguales en municipio de Medellín, el día 02 de junio 2025	
_____	_____
<b>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL</b> REPRESENTANTE LEGAL SUPERMERCADO SANTA INES	<b>FIRMA DEL TRABAJADOR</b> TRABAJADOR

<b>MANUAL DE FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Supervisor/a o administrador de tienda
<b>Proceso al cual pertenece:</b>	Apoyo
<b>Área al cual pertenece:</b>	Área de Administrativa
<b>Cargos que dependen de usted:</b>	Compras, cajeros, mensajeros
<b>Objetivo del cargo:</b>	Planificar, dirigir y controlar los procesos vinculados a la administración de los recursos financieros y del talento humano tales como: procesos de reclutamiento, capacitación, remuneraciones, compensaciones y beneficios del personal, bienestar laboral, lo anterior en función de los objetivos del supermercado santa ines
<b>Funciones y Responsabilidades:</b>	<b>Planear</b>
	Planificación acordada con los objetivos estratégicos, operacionales institucionales, sincronizados con las metas institucionales mensuales y anuales definidas.
	<b>Hacer</b>
	Aseguramiento y asignación de los recursos de acuerdo al presupuesto planeado del supermercado de ingresos y gasto anual y mensual de caja.
	Presentar informes de ventas mensuales
	Construir, Definir y/o mejorar los indicadores de su proceso
	Recepción de solicitudes de los clientes
	Proceso de reclutamiento: Buscar estratégicamente el personal solicitado, el cual debe cumplir con el perfil del cargo
	Realizar entrevistas
	Supervisar la contratación (exámenes médicos, afiliaciones, entrega de dotación, tramites de ingreso al supermercado programación de capacitación Liquidación y pago de seguridad social
	Revisar que la nómina cumple con los estándares legales y proceder con su pago por medio sucursal virtual del Banco
	Realizar llamados de atención y circulares
	Supervisar los retiro de los trabajadores que cumpla con los estándares establecidos
	Consignación de Cesantías mes de febrero, intereses a las cesantías mes de enero, vacaciones o por terminación de contrato)
	Hacer seguimiento del cumplimiento de la jornada laboral tanto administrativo, como operativo
	Planear las vacaciones, programas de bienestar de los empleados y promoción del personal
	Administrar estudios de clima laboral Atender las necesidades personales y laborales de los empleados
	<b>Administrar políticas manuales y procedimientos.</b>
	Elaborar manuales de funciones, reglamentos y procedimientos.
	Gestionar autorización de manuales de funciones, procedimientos y políticas internas y externas.
	Coordinar la elaboración de evaluaciones de desempeño
	Entregar al Asesor contable los 3 de cada mes información del mes inmediatamente anterior, la información deberá indicar saldos de proveedores, saldos de clientes, saldos de pago de IVA, saldos para pago de retención en la fuente
	<b>Administrar los recursos financieros</b>
	Diseñar estrategias financieras para asegurar los recursos económicos para el desarrollo de las actividades y pagos diarios
	Sostener relaciones comerciales con los clientes externos y proveedores, mediante el cumplimiento de responsabilidades contraídas.
	Realizar facturas de venta cumpliendo con los estándares del cliente
	<b>Relación con proveedores, clientes, acreedores y áreas de Eléctricas Carvajal</b>
	Gestionar solicitudes de crédito con proveedores
	Realizar conciliaciones con EPS, AFP, ARL y Caja de Compensación
	Atender a requerimientos de clientes, proveedores, acreedores y Bancos
<b>Elaborar y administrar el sistema de capacitación, desarrollo y beneficios</b>	
Elaborar plan anual de capacitaciones	
Diseñar estrategias de desarrollo de los trabajadores	
Promover un programas de motivación	
Seguimiento al plan de capacitaciones y evaluación de impacto de las capacitaciones	
Organizar eventos sociales, culturales y deportivos	
<b>Diseñar y coordinar el plan estratégico de gestión humana</b>	
Participar activamente del plan estratégico de la compañía	
Atender las quejas, reclamos del área	
Supervisar el equipo de trabajo	
<b>NORMAS Y RESTRICCIONES</b>	
No conceder permisos o salidas del personal sin seguir el procedimiento establecido	
No brindar información confidencial del supermercado	
No permitir la ejecución de actividades al personal en estado de alcoholamiento, o bajo sustancias psicoactivas.	
No prestar ni alquilar herramientas a terceros que sea propiedad del supermercado	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b>	Técnica en Áreas Administrativas, o cursando actualmente últimos semestres en Administración de empresas o áreas afines
<b>Experiencia:</b>	• 1 años de experiencia mínima en cargos Administrativos o afines
<b>Formación:</b>	• Tarjeta Profesional o Diplomas profesionales (Profesional o Técnica) • Conocimiento en planes organizacionales.
<b>Habilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursividad</li> <li>• Tener capacidad en el manejo de conflictos.</li> <li>• Está orientado al logro de los objetivos del supermercado</li> <li>• Honestidad e innovación</li> <li>• Tener capacidad para la comunicación asertiva</li> <li>• Tener buen manejo de las relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Saber administrar el tiempo.</li> <li>• Capacidad para la toma de decisiones.</li> <li>• Liderazgo y Respeto.</li> <li>• Interés por mantenerse actualizado.</li> <li>• Tener manejo de las herramientas de oficina.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>
<b>PELIGROS Y RIESGOS</b>	
Adopta posiciones repetitivas, por su labor está expuesto a lesiones de tipo físico, locativo, mecánico, ergonómico, público, biológico, psicosocial	
El no cumplimiento de este manual dará lugar a terminación unilateral del contrato según el Art. 64 del código sustantivo del trabajo.	
El presente anexo hace parte integral del contrato de trabajo.	
Para constancia se firma en dos copias iguales en municipio de Medellín, el día 02 de junio 2025	
_____ <b>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL</b> REPRESENTANTE LEGAL SUPERMERCADO SANTA INES	_____ <b>FIRMA DEL TRABAJADOR</b> TRABAJADOR

<b>MANUAL DE FUNCIONES DE SURTIDOR Y MENSAJERO</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Surtidor de Bodega y mensajero
<b>Proceso al cual pertenece:</b>	Apoyo
<b>Área al cual pertenece:</b>	Área de Compras
<b>Cargos que dependen de usted:</b>	ninguno
<b>Objetivo del cargo:</b>	Mantener estantes y exhibiciones abastecidas, organizadas y limpias; apoyar en el recibo y organización de mercancía. Y manejar servicio de mensajería del supermercado santa ines
	<b>Hacer</b>
	Surtir estanterías y neveras
	Recibir productos, verificar cantidades y fechas de vencimiento
	Recepción y verificación de paquetes: Revisar la información del remitente y destinatario, verificar el estado del paquete (daños, etc.) y registrar su recepción.
	Apoyar inventarios periódicos.
	Mantener áreas de almacenamiento organizadas.
	Embalaje de pedidos: Empacar los pedidos de forma segura y eficiente, utilizando los materiales de embalaje adecuados.
	Entrega de paquetes: Llevar los paquetes a sus destinos asignados, siguiendo las rutas establecidas y cumpliendo con los horarios. Obtener la firma de confirmación del destinatario
<b>NORMAS Y RESTRICCIONES</b>	
Cumplimiento de normas de seguridad: Usar el equipo de protección personal (EPP) requerido	
No brindar información confidencial del supermercado	
No permitir la ejecución de actividades al personal en estado de alicoramiento, o bajo sustancias psicoactivas.	
respetar las normas de tránsito y asegurar la seguridad de los paquetes durante el transporte.	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b>	Bachille
<b>Experiencia:</b>	• 6 meses de experiencia mínima en cargos logísticos o afines
<b>Formación:</b>	• Tarjeta Profesional o Diplomas profesionales (Profesional o Técnica) • Conocimiento en planes organizacionales.
<b>Habilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursividad</li> <li>• Está orientado al logro de los objetivos del supermercado</li> <li>• Honestidad e innovación</li> <li>• Tener capacidad para la comunicación asertiva</li> <li>• Tener buen manejo de las relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Saber administrar el tiempo.</li> <li>• Liderazgo y Respeto.</li> <li>• Interés por mantenerse actualizado</li> </ul>
<b>PELIGROS Y RIESGOS</b>	
Adopta posiciones repetitivas, por su labor está expuesto a lesiones de tipo físico, locativo, mecánico, ergonómico, público, biológico, psicosocial	
El no cumplimiento de este manual dará lugar a terminación unilateral del contrato según el Art. 64 del código sustantivo del trabajo.	
El presente anexo hace parte integral del contrato de trabajo.	
Para constancia se firma en dos copias iguales en municipio de Medellín, el día 02 de junio 2025	
<p>_____</p>	
<p>-----</p> <p><b>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL</b> REPRESENTANTE LEGAL SUPERMERCADO SANTA INES</p>	<p>_____</p> <p>-----</p> <p><b>FIRMA DEL TRABAJADOR</b> TRABAJADOR</p>

<b>MANUAL DE FUNCIONES DE COMPRAS</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Compras
<b>Proceso al cual pertenece:</b>	Apoyo
<b>Área al cual pertenece:</b>	Área de Administrativa
<b>Cargos que dependen de usted:</b>	mensajeros
<b>Objetivo del cargo:</b>	segurar un suministro constante de productos de calidad, al mejor precio posible, para satisfacer la demanda de los clientes y maximizar las ganancias del supermercado santa ines
<b>Funciones y Responsabilidades:</b>	<b>Planear</b>
	Revisar las ventas históricas, tendencias del mercado y eventos especiales ( temporadas) para predecir la demanda futura. Utilizar datos de punto de venta
	<b>Hacer</b>
	Determinar los niveles de stock necesarios para evitar roturas de stock sin incurrir en costos excesivos de almacenamiento
	Crear pedidos a proveedores basados en la planificación de compras, considerando los plazos de entrega y las cantidades mínimas de pedido.
	Buscar los mejores precios y condiciones de pago con los proveedores, negociando descuentos por volumen y plazos de pago favorables
	Verificar la calidad, cantidad y estado de los productos recibidos al momento de la entrega, rechazando aquellos que no cumplan con los estándares.
Establecer un procedimiento claro para gestionar las devoluciones de productos defectuosos o con problemas de calidad a los proveedores.	
	Estar pendiente de la entrega de los pedidos y las menjserias del supermercado.
<b>NORMAS Y RESTRICCIONES</b>	
No conceder permisos o salidas del personal sin seguir el procedimiento establecido	
No brindar información confidencial del supermercado	
No permitir la ejecución de actividades al personal en estado de alicoramiento, o bajo sustancias psicoactivas.	
No prestar ni alquilar herramientas a terceros que sea propiedad del supermercado	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b>	Técnica en Áreas Administrativas, o cursando actualmente últimos semestres en Administración de empresas o áreas afines
<b>Experiencia:</b>	• 1 años de experiencia mínima en cargos Administrativos o afines
<b>Formación:</b>	• Tarjeta Profesional o Diplomas profesionales (Profesional o Técnica) • Conocimiento en habilidades de negociacion
<b>Habilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursividad</li> <li>• Tener capacidad en el manejo de conflictos.</li> <li>• Está orientado al logro de los objetivos deL SUPERMERCADO</li> <li>• Honestidad e innovación</li> <li>• Tener capacidad para la comunicación asertiva</li> <li>• Tener buen manejo de las relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Saber administrar el tiempo.</li> <li>• Capacidad para la toma de decisiones.</li> <li>• Liderazgo y Respeto.</li> <li>• Interés por mantenerse actualizado .</li> <li>• Habilidad de negociacion</li> </ul>
<b>PELIGROS Y RIESGOS</b>	
Adopta posiciones repetitivas, por su labor está expuesto a lesiones de tipo físico, locativo, mecánico, ergonómico, público, biológico, psicosocial	
El no cumplimiento de este manual dará lugar a terminación unilateral del contrato según el Art. 64 del código sustantivo del trabajo.	
El presente anexo hace parte integral del contrato de trabajo.	
Para constancia se firma en dos copias iguales en municipio de Medellin, el día 02 de junio 2025	
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL</b> REPRESENTANTE LEGAL SUPERMERCADO SANTA INES	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>FIRMA DEL TRABAJADOR</b> TRABAJADOR

*Nota.* Instructivo de funciones y descripción de los perfiles propuestos para los empleados del supermercado. autoría propia

## Apéndice H.

### Respuesta de entrevistas realizadas a los empleados

#### Figura 23.

#### Entrevista 1

①

**Encuesta empleados Minimercado Santa Ines**

1. ¿Cuántos años tienes?
  - Menos de 18 años
  - Entre 19 y 25 años
  - Entre 26 y 35 años
  - Entre 36 y 50 años
  - Mas de 50 años
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el minimercado?
  - Menos de 6 meses
  - Entre 6 meses y un año
  - Entre 1 y 2 años
  - Más de 2 años
3. ¿Cómo te enteraste de la vacante?
  - Amigo o conocido
  - Anuncio
  - Redes sociales
  - Otro: \_\_\_\_\_
4. ¿Te pidieron hoja de vida o algún documento para contratarte?
  - SI
  - NO
5. ¿Qué tan clara fue la información que recibiste antes de entrar?
  - Muy clara
  - Algo clara
  - Poco clara
  - Nada clara
6. ¿Te hicieron alguna prueba para validar tus conocimientos o habilidades antes de ingresar?
  - SI
  - NO
7. ¿Te solicitaron referencias laborales?
  - SI
  - NO
8. ¿Tenías experiencia en las funciones del cargo que estas desempeñando?
  - SI. ¿Cuánto tiempo?
  - NO
9. ¿Recibiste algún tipo de capacitación para empezar a laborar?
  - SI
  - NO
10. ¿Cuántas horas trabajas en la semana?
  - Menos de 48 horas
  - Entre 48 y 60 horas
  - Más de 60 horas
11. ¿Tienes pausas o descansos en la jornada laboral?
  - SI
  - NO

## Figura 24.

### Entrevista 1

12. ¿Cada cuanto tiempo tienes día de descanso?

1 vez a la semana

1 vez cada 15 días

No tiene descanso.

13. ¿Consideras que tu jornada laboral es justa?

SI

NO. ¿Por qué? Son jornadas muy largas.

14. ¿Por favor indica cuales de estas condiciones tienes actualmente como empleado?

EPS

Caja de compensación

Salario fijo

Pago de horas extras

ARL

Bonos o incentivos: ¿Cuáles?

Flexibilidad horaria

15. ¿Qué tipo de contrato tienes?

Verbal

Por obra o labor

Termino fijo

Indefinido

16. ¿cómo te sientes en el puesto de trabajo?

Muy cómodo

Cómodo

Indiferente

Incómodo

Muy incómodo

17. ¿Sientes que tu trabajo es valorado?

SI

NO

18. ¿Consideras que este trabajo como algo temporal?

SI

NO

19. ¿Cuáles de estos beneficios es más importante para ti?

EPS

Caja de compensacion

Pago de horas extras

ARL

Bonos o incentivos: ¿Cuales?

Flexibilidad horaria

Descanso

20. ¿Qué le mejorarías al proceso de seleccion del supermercado?

Que sean mas claros con las condiciones.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Figura 25.

## Entrevista 2

2

## Encuesta empleados Minimercado Santa Ines

1. ¿Cuántos años tienes?  
 Menos de 18 años  
 Entre 19 y 25 años  
 Entre 26 y 35 años  
 Entre 36 y 50 años  
 Mas de 50 años
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el minimercado?  
 Menos de 6 meses  
 Entre 6 meses y un año  
 Entre 1 y 2 años  
 Más de 2 años
3. ¿Cómo te enteraste de la vacante?  
 Amigo o conocido  
 Anuncio  
 Redes sociales  
 Otro: \_\_\_\_\_
4. ¿Te pidieron hoja de vida o algún documento para contratarte?  
 SI  
 NO
5. ¿Qué tan clara fue la información que recibiste antes de entrar?  
 Muy clara  
 Algo clara  
 Poco clara  
 Nada clara
6. ¿Te hicieron alguna prueba para validar tus conocimientos o habilidades antes de ingresar?  
 SI  
 NO
7. ¿Te solicitaron referencias laborales?  
 SI  
 NO
8. ¿Tenías experiencia en las funciones del cargo que estas desempeñando?  
SI. ¿Cuánto tiempo?  
 NO
9. ¿Recibiste algún tipo de capacitación para empezar a laborar?  
 SI  
 NO
10. ¿Cuántas horas trabajas en la semana?  
 Menos de 48 horas  
 Entre 48 y 60 horas  
 Más de 60 horas
11. ¿Tienes pausas o descansos en la jornada laboral?  
 SI  
 NO

**Figura 26.***Entrevista 2*

12. ¿Cada cuanto tiempo tienes día de descanso?
- 1 vez a la semana
  - 1 vez cada 15 días
  - No tiene descanso.
13. ¿Consideras que tu jornada laboral es justa?
- SI
  - NO. ¿Por qué? \_\_\_\_\_
14. ¿Por favor indica cuales de estas condiciones tienes actualmente como empleado?
- EPS
  - Caja de compensación
  - Salario fijo
  - Pago de horas extras
  - ARL
  - Bonos o incentivos: ¿Cuáles?
  - Flexibilidad horaria
15. ¿Qué tipo de contrato tienes?
- Verbal
  - Por obra o labor
  - Terminó fijo
  - Indefinido
16. ¿cómo te sientes en el puesto de trabajo?
- Muy cómodo
  - Cómodo
  - Indiferente
  - Incómodo
  - Muy incómodo
17. ¿Sientes que tu trabajo es valorado?
- SI
  - NO
18. ¿Consideras que este trabajo como algo temporal?
- SI
  - NO
19. ¿Cuáles de estos beneficios es más importante para ti?
- EPS
  - Caja de compensación
  - Pago de horas extras
  - ARL
  - Bonos o incentivos: ¿Cuáles?
  - Flexibilidad horaria
  - Descanso
20. ¿Qué le mejorarías al proceso de selección del supermercado?
- 
- 
- 
-

## Figura 27.

## Entrevista 3

3

## Encuesta empleados Mimercado Santa Ines

1. ¿Cuántos años tienes?
  - Menos de 18 años
  - Entre 19 y 25 años
  - Entre 26 y 35 años
  - Entre 36 y 50 años
  - Mas de 50 años
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el mimercado?
  - Menos de 6 meses
  - Entre 6 meses y un año
  - Entre 1 y 2 años
  - Mas de 2 años
3. ¿Cómo te enteraste de la vacante?
  - Amigo o conocido
  - Anuncio
  - Redes sociales
  - Otro: \_\_\_\_\_
4. ¿Te pidieron hoja de vida o algún documento para contratarte?
  - SI
  - NO
5. ¿Qué tan clara fue la información que recibiste antes de entrar?
  - Muy clara
  - Algo clara
  - Poco clara
  - Nada clara
6. ¿Te hicieron alguna prueba para validar tus conocimientos o habilidades antes de ingresar?
  - SI
  - NO
7. ¿Te solicitaron referencias laborales?
  - SI
  - NO
8. ¿Tenías experiencia en las funciones del cargo que estas desempeñando?
  - SI, ¿Cuánto tiempo?
  - NO
9. ¿Recibiste algún tipo de capacitación para empezar a laborar?
  - SI
  - NO
10. ¿Cuántas horas trabajas en la semana?
  - Menos de 48 horas
  - Entre 48 y 60 horas
  - Mas de 60 horas
11. ¿Tienes pausas o descansos en la jornada laboral?
  - SI
  - NO

Figura 28.

Entrevista 3

12. ¿Cada cuanto tiempo tienes día de descanso?

1 vez a la semana

1 vez cada 15 días

No tiene descanso.

13. ¿Consideras que tu jornada laboral es justa?

SI

NO. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

14. ¿Por favor indica cuales de estas condiciones tienes actualmente como empleado?

EPS

Caja de compensación

Salario fijo

Pago de horas extras

ARL

Bonos o incentivos: ¿Cuáles?

Flexibilidad horaria

15. ¿Qué tipo de contrato tienes?

Verbal

Por obra o labor

Terminó fijo

Indefinido

16. ¿cómo te sientes en el puesto de trabajo?

Muy cómodo

Cómodo

Indiferente

Incómodo

Muy incómodo

17. ¿Sientes que tu trabajo es valorado?

SI

NO

18. ¿Consideras que este trabajo como algo temporal?

SI

NO

19. ¿Cuáles de estos beneficios es mas importante para ti?

EPS

Caja de compensación

Pago de horas extras

ARL

Bonos o incentivos: ¿Cuáles?

Flexibilidad horaria

Descanso

20. ¿Qué le mejorarías al proceso de selección del supermercado?

*No me gusta, me interesa el empleo.*

