

**Análisis del proceso de selección de personal en la empresa Ferredistarco SAS 2021**

Viviana Alejandra Bonilla

Fredy Humberto Esquivel

Miguel Eduardo Hernández

Juan David López Ramírez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

**Análisis del proceso de selección de personal en la empresa Ferredistarco SAS 2021**

Viviana Alejandra Bonilla

Fredy Humberto Esquivel

Miguel Eduardo Hernández

Juan David López Ramírez

Trabajo para optar al título de Administración de empresas

Directora:

Ana Milena Hernández Díaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

## Tabla de contenido

Palabras clave .....	8
Keywords .....	9
Introducción.....	10
Título .....	12
Planteamiento del problema.....	12
Empresa: .....	12
Antecedentes del problema.....	14
Justificación .....	16
Objetivos.....	18
General.....	18
Específicos .....	18
Marco Teórico .....	19
Selección De Personal .....	19
Marco Legal.....	23
Metodología de investigación.....	26
Objetivo General:.....	26
Objetivos específicos: .....	26
Tipo de investigación general. ....	26
Cualitativa.....	26
Tipo de investigación específica. ....	26
Diseño .....	27
Materiales y métodos: .....	27

Procedimientos: .....	27
Población y muestra.....	28
Análisis estadístico .....	28
Resultados estudio estadístico .....	28
Conclusiones.....	35
Recomendaciones .....	37
Referencias bibliográficas .....	39

## **Página de aceptación**

---

Ana Milena Hernández Díaz

Directora de trabajo de grado

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**2022**

## **Dedicatoria**

Este proyecto de grado es un paso final, antes de alcanzar el objetivo que cada uno de los integrantes de este grupo se fijó cuando empezamos nuestros estudios superiores, por lo cual queremos dedicar este trabajo de grado a nuestras familias quienes son ese apoyo que cada uno de nosotros hemos tenido para poder avanzar y seguir adelante, aun en momentos de dificultad que se presentaron a lo largo de estos años, y que en ellos hemos encontrado un apoyo en diferentes aspectos como lo es principalmente lo emocional, lo intelectual y porque no decirlo, en algún caso en lo económico, por lo que ya que nos encontramos en este momento crucial de nuestras vidas queremos hacer un homenaje a todos aquellos que de una u otra manera han estado cerca de nosotros para darnos un apoyo, una palabra de ánimo, una exhortación para seguir adelante en momentos de debilidad.

## **Agradecimiento**

Con la elaboración de este proyecto de grado, nosotros como grupo de trabajo colaborativo tenemos que expresar nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios quien permitió que cada uno de nosotros llegara hasta este crucial momento de nuestra carrera profesional, en el cual estamos a punto de conseguir ese gran objetivo que nos trazamos en el momento en que cada uno empezó este trayecto. En segundo lugar, tenemos que expresar nuestra gratitud a nuestras familias, que nos han dado un apoyo en diferentes aspectos, sobre todo en lo emocional y afectivo, para poder lograr llegar hasta este importante momento.

Queremos hacer mención también de todos los tutores que hemos tenido durante nuestra formación en la UNAD, quienes con su trabajo y esfuerzo han sabido orientarnos en este proceso formativo y nos han sido una ayuda muy importante para adquirir los conocimientos propios de la carrera y a su vez formarnos de una manera integral como profesionales. Finalmente es de gran importancia hacer mención de agradecimiento en general de la UNAD, a nivel general, porque en la universidad hemos encontrado las puertas abiertas para poder acceder a la educación superior, dándonos todas las herramientas pertinentes y necesarias para nuestra formación, inculcándonos el sentido de pertenencia por esta gran institución por lo cual, hoy nos sentimos orgullosos de pertenecer a esta importante universidad y en nuestros corazones llevaremos el unadismo en alto a lo largo de nuestras vidas.

## **Resumen**

En este trabajo lo que se ha hecho es un análisis del proceso de selección de personal enfocado hacia la empresa Ferredistarco SAS, la cual es una compañía que se dedica a la distribución al por mayor de insumos y productos para la construcción.

En ese sentido podemos decir que en este trabajo hemos profundizado en los conceptos que tienen que ver con los procesos de selección de personal, enfocándolos a la realidad y las necesidades de la empresa Ferredistarco SAS, para que de esta forma esta entidad pueda implementar estos conocimientos en la elaboración e implementación de un plan de selección de personal adecuado para la empresa.

### **Palabras clave**

Talento, competitividad, empresa, experiencia, ambiente, oferta, candidatos, cargo, idoneidad, capacitación, reclutamiento.

## **Abstract**

In this work, what has been done is an analysis of the personnel selection process focused on the company Ferredistarco SAS, which is a company that is dedicated to the wholesale distribution of supplies and products for construction.

In this sense we can say that in this work we have delved into the concepts that have to do with personnel selection processes, focusing them on the reality and needs of the company Ferredistarco SAS, so that this entity can implement this knowledge in the elaboration and implementation of a suitable personnel selection plan for the company.

## **Keywords**

Talent, competitiveness, company, experience, environment, offer, candidates, position, suitability, training, recruitment.

## Introducción

¿Por qué se origina un proceso de selección de personal en una compañía? Tal vez esta es la pregunta que puede dar apertura al tema que desarrollaremos y exploraremos en este trabajo y su respuesta puede contener varios contextos y uno de ellos es que habitualmente se piensa que se debe reemplazar a alguien pero en realidad lo que ocurre es que una empresa tiene que resolver una necesidad de su propio negocio incorporando una persona y este es precisamente el fondo de la situación y lo que no se debe perder de vista.

Esta actividad se origina internamente como un requerimiento desde un área específica y se inicia un proceso de análisis e investigación de qué es lo que esa posición requiere, que perfil se necesita para cubrir esa vacante y la justificación de esa necesidad. Muchas personas no consideran iniciar con este análisis y es fundamental ese entendimiento para que el personal de talento humano se convierta en un socio del cliente interno para así dar inicio a un proceso, independiente si es un cargo técnico, estratégico o de la jerarquía que aplique, que atraviesara distintas etapas que cada empresa tiene predefinido. Al omitir el paso anterior, el proceso puede convertirse en conflictivo o equivocado si no se interpretó bien el requerimiento.

La importancia de esta etapa es que muchas veces se descuida o se supone que como la posición ya está o ya existe (en caso de que sea un cargo que previamente fue ocupado por otra persona) ya sabemos lo que se tiene que hacer pero aquí entra una discusión importante y es que se asume que las habilidades duras son las técnicas, las del conocimiento técnico y que las habilidades blandas son las características de personalidad o competencias pero la realidad es que son muy cambiantes y se deben considerar todos los factores externos y del mercado y no considerar estas habilidades y competencias fijas.

Algo que ocurre con frecuencia es que se inicie buscando un perfil, pero contratando otro. Esto se da porque si se realizó bien todo el proceso previo, llega un punto en el que el área de talento humano se aísla un poco de su cliente interno y realiza un trabajo de filtrado y búsqueda personalizada y empiezan aparecer candidatos que pasan filtro y alimentan al área de talento humano con capacidades, perfiles y experiencias que no necesariamente originalmente no se estaban buscando. Al final, siempre se va a incorporar al candidato que el cliente interno elija luego que varias discusiones y toma de decisión en la que se comparten opiniones.

Por otra parte, la entrevista es una práctica esencial, que aplica no solo al proceso de selección ya que es una práctica habitual que debe ser trabajada y desarrollada. La persona del área de talento humano asignada para realizar la entrevista debe ser una persona experimentada ya que debe contrastar lo que el candidato está exponiendo contra su propia experiencia. La entrevista no es una práctica que se hace intuitivamente, hay metodologías, procesos, técnicas, hay formas de hacer la entrevista y entrenamiento. El personal de talento humano tiene esta capacidad, pero es importante extender esta práctica y su metodología a los gerentes, quienes son los que tienen la necesidad de incorporar a una persona y es importante que adquieran un entrenamiento para desarrollar una entrevista.

Esta actividad se realiza en conjunto ya que tanto el área de talento humano como el gerente que tiene la necesidad observaran características que permiten identificar al mejor candidato.

## **Título**

### **Análisis del proceso de selección de personal en la empresa ferredistarco SAS 2021**

#### **Planteamiento del problema**

**Empresa:** FERREDISTARCO S.A.S

**Tema:** Selección de personal

La dinámica organizacional en la actualidad está cambiando y pone un reto importante en el manejo del talento humano. El alto nivel de competitividad del mercado actual exige a las empresas replantear sus estrategias para lograr atraer el talento idóneo para lograr los objetivos empresariales y que su vez esto genere un impacto en la productividad y desempeño de las empresas, pero existe un ingrediente adicional que impacta la demanda actual de talento humano y es que muchos jóvenes, adolescentes y adultos están emprendiendo, forjando su propio camino y son motivos adicionales que se suman a una situación que siempre ha existido en la naturaleza de la selección de personal donde la escasez de talento calificado a esto se le agrega la rotación de personal, pero insisto, en un contexto diferente pero que continua latente como un factor crítico dentro de los procesos de la organización.

Referente a la escasez de talento calificado y la rotación de personal, las empresas saben que las personas no estarán eternamente o forzosamente trabajando allí, pero el reto del área de talento humano debe identificar cómo retener el talento humano ayudando a reducir este indicador. Siempre ha existido una controversia entre la organización y su ambiente, lo cual define la rotación de personal. Esta situación se puede presentar por factores internos (salarios, beneficios, prestaciones) o factores externos (situación económica, ofertas laborales del

mercado). Estas situaciones representan un costo para las empresas que involucra una nueva inversión en dinero y tiempo, en reprocesos, capacitaciones y continuidad de las personas. Kay y Russette (2000) han afirmado que todo el proceso de selección de personal se ha convertido en una de las labores críticas en una organización.

La comunicación con los empleados con su desarrollo dentro de la organización son algunos retos que las organizaciones, por medio de su área de talento humano, deben enfocarse y gestionar. Han surgido nuevas formas de trabajar y esto hace que las estrategias de selección de personal sean diferentes. Trabajar en mejorar el desarrollo profesional de cada persona, darles la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades y retos que sean motivantes, permitirá a las empresas atraer otros profesionales. El objetivo es encontrar profesionales que puedan agregar valor a la empresa y quieran hacer parte de ella.

Hoy en día se ve a las empresas como un concepto económico-mercantil que simplemente tiene la necesidad de generar empleo y garantizar el cumplimiento de la realización profesional pero no se tiene en cuenta el bienestar de las personas como también su salud física y mental como deberían considerarse. Es por esta razón que se deben replantear los objetivos y generar espacios de bienestar, de realización personal, promover cambios que aporten al alcance de los objetivos, establecer nuevas metas no solo corporativos sino personales fomentando la capacitación y el desarrollo de habilidades.

Constantemente se debe estar investigando sobre las necesidades de la mano de obra que tenemos en cada organización, dado que dependiendo la ubicación de la empresa, las situaciones sociopolíticas, ambientales, y circunstancias que pase el país, afectan muy directamente las personas de a pie, las empresas tienen la tarea de cubrir sus necesidades básicas y extras que pudiesen incurrir

### **Antecedentes del problema**

La selección de personal es un baluarte importante en el desarrollo de una empresa, ya que de esto depende que la empresa cuente con el personal idóneo para realizar las diferentes labores que se requieren dentro de la organización.

Es por ello la importancia de establecer las mejores estrategias para tener un proceso de selección adecuado por medio del cual se pueda filtrar de la mejor manera los aspirantes a ingresar a la organización, obteniendo un resultado óptimo, logrando tener el mejor personal posible, lo cual hará a la empresa más competitiva en un contexto donde ya no solo se compete en el ámbito local, sino también en el plano global teniendo en cuenta el comercio internacional, ya que miles de productos ingresan al país a competir con nuestro mercado local, por lo cual se requiere dar mejores productos con la mayor calidad y mejor precio, para lo cual necesariamente necesitamos personal idóneo para lograr estos aspectos.

Tenemos que analizar como a lo largo de la historia se ha desarrollado este tema de selección de personal, para poder llegar a lo que hoy tenemos, por ejemplo en el artículo La evaluación de candidatos en un proceso de selección de personal: Preferencia por la experiencia sobre el potencial en contextos desfavorables podemos observar cómo los autores realizan una investigación en la cual consultan a algunas personas con formación en selección de personal, haciendo un experimento por medio del cual les planteaban unas situaciones en las cuales tenían que seleccionar personal, de acuerdo a ciertos perfiles de candidatos que en algunos casos tenían una hoja de vida con larga experiencia y en otros no tenían tanta experiencia pero se proyectaban con un potencial a futuro. Por su parte, en el experimento también se le plantea a los participantes que la organización para la cual van a realizar la selección tiene un contexto favorable o desfavorable. En este artículo se concluye que en contextos desfavorables para una organización,

las empresas y en especial los encargados de la selección de personal se inclinan más por personal con más alta experiencia, dejando de lado un poco el potencial y seguramente la juventud, “On the one hand, under unfavorable organizational context conditions people tend to look for certainty and a candidate with high experience might be considered a safer option than a candidate with high potential” Borja paredes et al. (2019), con lo cual podemos observar la gran importancia que tiene la experiencia en nuestro mercado de hoy a la hora de contratar personal, ya que las empresas en contextos poco favorables se inclinan por la certeza, mientras que aquel que tiene potencial es alguien a quien se le debe formar para lograr obtener su mejor desempeño.

Por su parte en el artículo Redes neuronales: nueva estrategia de IA para implementar dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal Serrano et al. (2021), se plantea el uso de la tecnología, más exactamente la inteligencia artificial para lograr reclutar al mejor personal posible, invirtiendo el menor tiempo posible para de esta manera invertir ese tiempo en otras actividades más importantes para la empresa. Para los autores, técnicas como la entrevista tienen serios problemas a la hora de seleccionar al mejor personal, ya que los entrevistados generalmente llegan a dar respuestas previamente ensayadas, y que la persona que realiza la entrevista tiende a contratar o favorecer a aquella persona que le simpatiza o le agrada, por lo que se pierde mucha precisión para poder elegir adecuadamente al personal. En sí, lo que plantea este artículo, es que se debe hacer uso de las nuevas tecnologías, implementando la inteligencia artificial, con el fin de no tener que realizar tareas repetitivas, en el reclutamiento de personal, puesto que se pierde mucho tiempo realizando tareas que tal vez no sean tan efectivas, además de que se puede incurrir en un error al contratar a personas que no cumplan las expectativas.

## **Justificación**

La selección de personal no debe verse solo como un proceso más dentro del área de recursos humanos que se encarga de buscar una persona que cubra una vacante debido a una ausencia o renuncia de otra persona. Desafortunadamente así de rudimentario algunas empresas aún continúan manejando este proceso sin darse cuenta de la importancia de tomar esta actividad como un proceso clave para la creación de valor y cumplimiento de los objetivos corporativos de una compañía.

Los hechos nos han demostrado que no todas las personas pueden desempeñar o adaptarse a una actividad específica y no todas las compañías pueden darse el lujo de aumentar sus costos en proceso de selección corto e ineficiente, afectar la calidad del servicio y mucho menos afectar el ambiente laboral y el clima laboral. La selección de personal debe ser un proceso planeado y que genere una relación laboral a largo plazo en la que se beneficien ambas partes.

Cuando las compañías ven este proceso de manera integral e interrelacionado con las otras áreas y los objetivos corporativos, diseñan un plan de selección de personal como el que vamos a exponer durante el desarrollo del curso. Los beneficios que trae para las empresas tienen un impacto positivo.

El presente trabajo aporta material e ideas para el desarrollo del plan general del proceso de selección de personal que seleccionamos para el desarrollo de este trabajo el cual incluye el reconocimiento del plan de inducción de personal y las etapas del proceso de entrenamiento que permiten cualificar e instaurar conocimientos, actitudes y habilidades en función de los objetivos misionales de la organización en los colaboradores, buscando divulgar estrategias para fidelizar y retener el talento humano.

Concluyendo, tenemos múltiples ramas para que estas inducciones que se dan en la organización atadas al crecimiento de la misma, genera más productividad y eficiencia en el proceder diario de la empresa, por lo cual se deben motivar desde el inicio, siendo un pilar importante del futuro económico social.

## **Objetivos**

### **General**

Optimizar el proceso de selección de personal que actualmente se lleva a cabo en la empresa FERREDISTARCO SAS, con el fin de obtener mejores resultados en la contratación de nuevo personal para la empresa.

### **Específicos**

Analizar las técnicas del proceso de selección que realiza la empresa FERREDISTARCO SAS consultando con la persona encargada de este proceso dentro de la organización para así determinar la persona idónea que ocupara el cargo que esté disponible.

Revisar los contratos que están disponibles teniendo en cuenta las actividades que se van a desarrollar siendo consecuentes con el manual de funciones de cada cargo que la empresa ha desarrollado previamente.

Difundir los protocolos internos con las normas internas y las básicas que se deben tener por ley por medio de las carteleras internas o enviando comunicados a los correos institucionales de todos los empleado

## **Marco Teórico**

### **Selección De Personal**

Para hablar de la selección de personal dentro de una organización es necesario tener claros dos conceptos requisición y reclutamiento donde la requisición según Llanos (2005) como el proceso previo en el cual un área de una empresa identifica la necesidad de un nuevo trabajador proporcionando el elemento y criterios pertinentes para preparar el proceso de reclutamiento. Por su parte Sherman, Bohlander y Snell (1999) se refieren al reclutamiento como el proceso de localizar e invitar a los solicitantes potenciales para ocupar las vacantes existentes o previstas, mientras que Fernández (1999) concibe que el reclutamiento es en una fase previa del proceso de preselección el cual consiste en reunir una cantidad considerable de candidatos con los perfiles más acordes al perfil deseado con el fin de dar inicio al proceso de selección, sin embargo el reclutamiento tienen una variable la cual permite realizar un proceso interno que según Gómez, Balkin y Cardy (2001) y Rodríguez (2002) consiste en la selección de un candidato que ya se encuentra dentro de la organización y cumple con los requisitos para ocupar el cargo con la intención de promover al personal a realizar actividades más complejas o motivadoras lo cual permite que el personal crezca profesionalmente dentro de la compañía.

Teniendo claro lo anterior pasamos a definir lo que significa la selección de personal, García, Murillo y González (2010, pg 61) dicen que este es el proceso mediante el cual se escoge al mejor candidato quien a su vez es la persona idónea para mantener o aumentar la eficiencia de la organización y que según Juan (2004) tiene como objetivo predecir el futuro comportamiento, desempeño y rendimiento de la persona dentro de la empresa, buscando que esta se adapte a las especificaciones y descripciones del cargo.

Para llevar a cabo la selección de personal es importante tener en cuenta algunos instrumentos mencionados por García (2008) dentro de los cuales se destacan; el análisis de antecedentes, las entrevistas, pruebas de conocimiento, simulación de trabajo, la visita domiciliaria y el estudio de seguridad.

Torres, Dagoberto (2018) menciona en su artículo realizado para la revista Geon de la universidad de los llanos que las empresas innoven en el momento de realizar actividades o situaciones que busquen competencias en las personas y que sean coherentes ya que en la actualidad el uso del internet permite que los candidatos que se presentan a procesos de selección se preparen para enfrentarse a una entrevista consultando sitios donde encuentran consejos desde que poner en su currículum, como actuar y hasta como vestirse, es por esto que el autor propone siete pasos para realizar un buen proceso que agregue valor a la organización estos son:

1. Revisar que las hojas de vida sean coherentes con el anuncio.
2. Identificar si principios y valores de la persona son coherentes con los de la organización.
3. Es importante que la persona encargada del proceso de selección tenga claro cuál es el perfil de cargo buscado y establecer los elementos de búsqueda más relevantes para encontrar a la persona idónea para el puesto.
4. Definir en qué forma hará la selección.
5. Plantear actividades en las que se puedan buscar conocimientos, habilidades y actitudes que volverá más efectivo y rápido el proceso.
6. Luego de las actividades termine con dos posibles candidatos lo cual permitirá analizar a las dos personas sus resultados en las pruebas y verificar sus referencias.
7. Con la información anterior defina una entrevista final de decisión.

De acuerdo con el tipo de empresa que seleccionamos para nuestro proyecto de grado, la cual es una mediana empresa y según con el artículo realizado por Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) para la Universidad de Santiago de Compostela España donde manifiestan que en las pymes es fundamental elegir las herramientas correctas para su proceso de selección con el fin de elegir al candidato idóneo para el puesto por lo que mencionan las más importantes talas como la hija de vida, que es donde se encuentra toda información de los candidatos para el cargo, las referencias, el cual es un procedimiento en donde se solicita información relevante de los candidatos a antiguos jefes y personas que puedan facilitar información de tipo laboral sobre ellos, está la entrevista de personal que es uno de los más empleados por las organizaciones en el mundo donde se establece una conversación con el candidato acerca de su vida personal, experiencia laboral y las aspiraciones con el cargo ofertado, y por ultimo tenemos el test de capacidades cognitivas o aptitudes el cual define la habilidad mental que posee un individuo para aprender de forma precisa y rápida una tarea.

Cabe mencionar que hoy en día los procesos de selección han sufrido cambios importantes debido a la pandemia provocada por la propagación del COVID 19, razón por la cual todo se está realizando de manera digital y virtual, por lo tanto revisamos el artículo *procesos de selección de personal en remoto ¿podemos preguntar sobre la pandemia?* En donde se abarcan temas sobre el proceso de reclutamiento online y sus ventajas e inconvenientes.

Natalia Sánchez (2021, pg 64) en su artículo afirma que el proceso de reclutamiento online cobra más importancia tanto para los departamento de talento humano como para los candidatos ya que muchas empresas han dejado de realizar las entrevistas de manera presencial al igual que han reducido sus reuniones físicas por la nueva modalidad en remoto. Para el caso de los procesos de selección deberán ser más flexibles y contemplar ciertas modificaciones, por lo

que considera que las empresas deben contar con una estrategia clara sobre el tipo de candidato que desea contratar, como será la modalidad de trabajo y como se gestionara el proceso desde la creación de la oferta de trabajo hasta la incorporación al nuevo miembro de la organización a su puesto de trabajo.

Así mismo Sánchez (2021) contempla que dentro de las ventajas de llevar a cabo un proceso de selección de personal online está el acortar tiempo y reducir costos y aún más si se quiere reclutar personal a nivel internacional y el proceso es más rápido, sin embargo, existe un inconveniente en este tipo de selección de personal y es que se pierde el contacto personal lo que puede ser un obstáculo en el momento de generar una con el candidato ya que no habría una confianza mutua.

## **Marco Legal**

En primer lugar, en la constitución política de Colombia, encontramos algunas leyes que tienen relación con la selección de personal, por lo cual tomamos este texto como punto de partida para la realización de este marco legal, donde en primer lugar sería pertinente hablar del artículo 13 en el cual se habla de que todas las personas nacen con una igualdad ante la ley, por lo que deberán recibir las mismas oportunidades sin ninguna discriminación.

Es por ello que podemos decir que a la hora de realizar un proceso de selección de personal, la empresa deberá garantizar la igualdad ante la ley, realizando procesos en los cuales haya igualdad de condiciones, y la diferencia no la haga la discriminación sino el mérito que cada uno tenga en su experiencia laboral, y en la demostración de sus capacidades y habilidades. Por su parte, en el artículo 25 de la constitución política de Colombia, encontramos el derecho al trabajo, que no podrá ser vulnerado, para lo cual, en el proceso de selección de personal, se deberá garantizar la transparencia del proceso, para que a todos los aspirantes se les dé la oportunidad de acceder a los cargos mediante un proceso limpio y transparente.

De otro lado, tenemos el código sustantivo del trabajo el cual, en el artículo 11 nos habla acerca del derecho al trabajo, el cual se le debe garantizar en el proceso de selección a los aspirantes, en el sentido de que todos tienen el derecho de trabajar, pero de igual manera se tiene que hacer un proceso de selección para que finalmente y por causa del mérito se escoja al que se considera podrá desempeñar determinadas funciones de una mejor forma.

Son expresiones estandarizadas de la descripción de capacidades laborales previamente determinadas. Es importante considerar Norma de Competencia Legal en el sentido de estándares, puntos de referencia y no instrumentos legalmente vinculantes. Norma de Competencia Legal está compuesto por conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y

actitudes, estos conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes se determinan en la etapa de análisis funcional y se utilizan para desempeñarse de manera competente en la función de producción determinada. En este sentido, es una herramienta que puede identificar la capacidad laboral requerida para una función de producción específica.

Cuando se acepta, se convierte en Norma de Competencia Legal, es decir, como referencia o estándar para una determinada profesión. Como estándar, el rendimiento específico observado se puede comparar con la referencia para determinar si es adecuado para ella. Por lo tanto, Norma de Competencia Legal es la base para la evaluación de la capacidad. También se utiliza en el desarrollo de programas de formación porque el estándar describe básicamente las competencias requeridas para el desempeño.

La norma ISO 9000 consiste en un conjunto de declaraciones que especifican qué elementos deben constituir el sistema de calidad de la empresa y cómo estos elementos deben trabajar juntos para asegurar la calidad de los bienes y servicios producidos por la empresa.

En el punto 6 de la norma ISO 9001: 2000: recursos humanos generales (6.2.1) en el inciso 6.2 de la gestión de recursos humanos, se estipula el siguiente contenido: "El personal involucrado en trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente para la educación y formación adecuadas, Habilidades y experiencia".

Por su parte es importante en cuanto a selección de personal se refiere, mencionar la ley 1482 de 2011 la cual es la ley antidiscriminación en Colombia, tema importante a tener en cuenta a la hora de hacer una selección de personal, puesto que no es una cuestión de escoger a la persona que mejor me caiga, sino a aquella que por su mérito tenga la trayectoria, el conocimiento y la experiencia suficientes como para desempeñar de una manera idónea

determinado cargo o función en una empresa. Como lo podemos observar en la ley, en el artículo 134 C en el numeral 6 se habla acerca de una conducta que se oriente a negar o restringir algún derecho laboral, y en ese sentido se podría dar el caso de que en el proceso de selección de personal se de algún caso de que se deje de asignar un cargo a una persona por ser negro o por practicar determinada religión. Como sabemos, al interior de una organización se puede escoger a alguien para realizar cierta labor tal vez más especializada, y en ese caso se puede dar una discriminación en el momento en que se escoja una persona no por sus méritos sino en función de su raza, orientación sexual, religión, sexo, entre algunos otros aspectos que pueden darse.

Para contextualizar un poco el tema existen unos derechos y deberes básicos de los colaboradores como negociación colectiva, participación en la empresa, promoción y formación profesional, respeto a la intimidad y la dignidad, no ser discriminado. Por otro lado, en cuanto a los deberes se consideran: aseo personal, cumplimiento de las instrucciones, contribución a mejorar la productividad de la empresa.

La compañía Ferredistarco S.A.S al estar legalmente constituida en Colombia, se debe adaptar a un marco regulatorio del régimen laboral colombiano, se basa principalmente en la constitución política y el código sustantivo del trabajo. Estas normativas imponen una serie de obligaciones y derechos de los trabajadores basándose principalmente en la integridad, la igualdad, la inclusión todo esto en torno a su actividad laboral.

## **Metodología de investigación**

### **Objetivo General:**

Identificar y analizar las prácticas actuales correspondientes al proceso de selección de personal, que contribuya a la generación de mejoras del proceso aportando al perfeccionamiento de la administración y gestión del talento humano de la empresa FERREDISTARCO SAS.

### **Objetivos específicos:**

Estudiar y analizar los hábitos, prácticas y preferencias actuales de las compañías para la ejecución del proceso de selección.

Incentivar a las compañías a mejorar sus procesos de selección de personal aportando a optimizar y perfeccionar su proceso de reclutamiento y adquisición de talento idóneo para el desarrollo de las actividades encomendadas.

Se plantea una metodología mixta en la que aplicaremos la investigación cualitativa que nos permitirá entender la realidad tal y como es entendida por las personas que participan en el contexto estudiado, esta metodología nos permitirá usar diferentes elementos que nos permitirán obtener resultados mixtos tanto cualitativos como cuantitativos.

### **Tipo de investigación general.**

#### **Cualitativa**

#### ***Tipo de investigación específica.***

Se centrará en analizar e investigar aspectos concretos y reales que no han sido analizados con profundidad. Tratará de encontrar patrones significativos en los datos recolectados que deben ser analizados para crear las primeras explicaciones completas sobre lo que ocurre.

## **Diseño**

### **Materiales y métodos:**

Se creará una encuesta con una serie de preguntas claves que permitirán conocer los hábitos y prácticas actuales para ejecutar el proceso de selección de personal y preferencias para desarrollar esta actividad en una organización.

Se utilizará un formato de encuesta física y digital; es decir, las personas que puedan diligenciarla en línea, les será enviado un link. Si, por el contrario, la persona no está familiarizada con el formato digital, se puede imprimir la encuesta para que sea diligenciada físicamente. Posteriormente se tabulará la información digital y física para analizarla.

### **Procedimientos:**

- Elaboración de preguntas
- Diseño de la encuesta en Google form
- Pruebas de diligenciamiento y envío de la encuesta
- Envío de la encuesta. Link para quienes la realicen en línea o impresión y entrega de la encuesta para diligenciamiento por escrito.
- Transcripción de la información recolectada en los formatos físicos.
- Consolidación de la información recolectada física y digitalmente
- Tabulación de la información
- Análisis de la información recolectada

## Población y muestra

Compañeros de trabajo, amigos, conocidos y familiares de los integrantes del grupo 101007\_10, hombres y mujeres entre 18 y 55 años de edad interesados en expresar sus opiniones sobre su experiencia en procesos de selección.

## Análisis estadístico

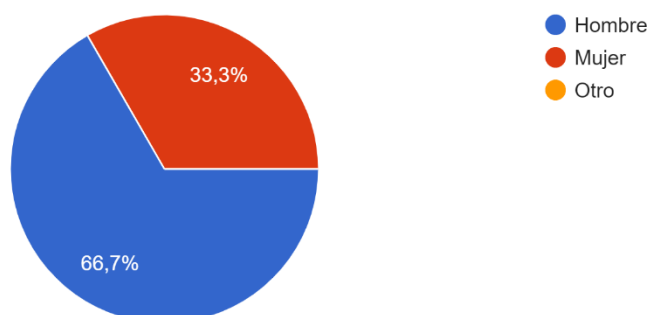
La información recolectada arrojará información demográfica e información sobre hábitos, prácticas y preferencias de las diferentes empresas para ejecutar procesos de selección. Esta información permitirá identificar las oportunidades de mejora en los procesos de selección actual y sugerir las mejores recomendaciones que impacten en la gestión y administración del talento humano.

## Resultados estudio estadístico

**Link encuesta:** <https://forms.gle/3tueCViT2yjz5QSD6>

## Descripción y conclusiones

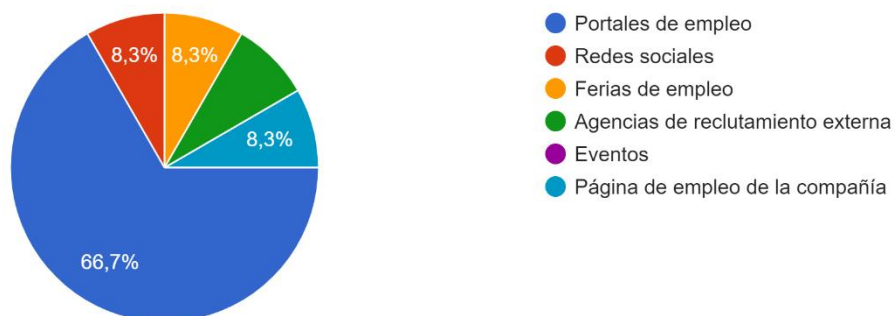
Genero  
12 respuestas



**Figura 1.**

¿Actualmente cómo se entera de las ofertas laborales del mercado?

12 respuestas

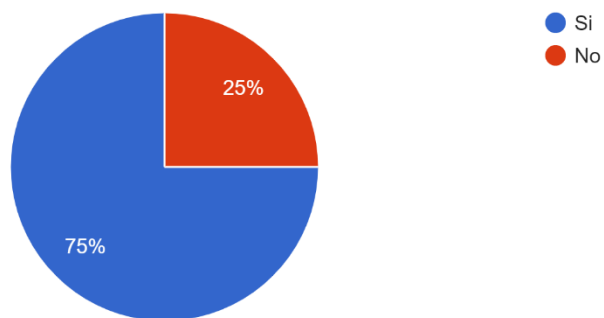


**Figura 2.**

El 66,7% de los encuestados indicó que utiliza los portales de empleo como su fuente principal en la búsqueda de oportunidades laborales. Lo anterior indica que los portales de empleo continúan siendo pioneros y centralizan la mayoría de oportunidades laborales.

¿La descripción de las ofertas laborales es clara y comprensible?

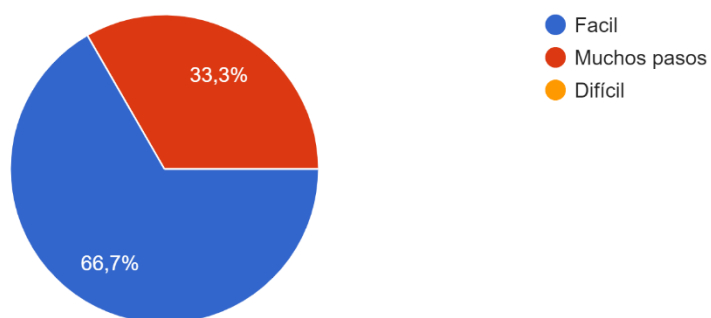
12 respuestas



**Figura 3.**

El 75% de los encuestados indicó que comprende y es clara la descripción de las ofertas de empleo, esto significa que las compañías se esfuerzan por dar a conocer la información de entrada necesaria para generar expectativas e interés a los candidatos.

¿Qué tan fácil es aplicar a las ofertas laborales actuales?  
12 respuestas

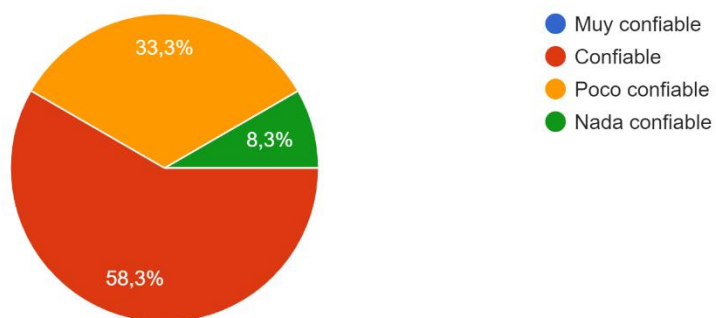


#### **Figura 4.**

Los procesos y métodos que utilizan actualmente las compañías son intuitivos y prácticos para que los candidatos apliquen a las ofertas laborales y esto aumenta el interés y la participación de los candidatos.

Las redes sociales como Facebook y Whatsapp son fuentes de empleo confiables

12 respuestas

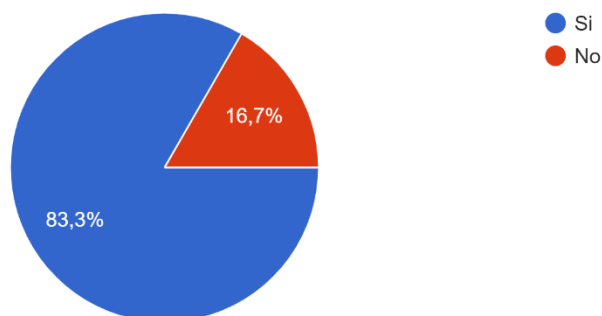


### **Figura 5.**

El 58% de los participantes indicó que utiliza con seguridad Facebook y WhatsApp como una de sus principales plataformas de búsqueda de empleo. Esto demuestra que estas redes sociales aportan a la calidad de vida de las personas compartiendo que se genere una comunicación más directa con las empresas.

¿El desempeño del personal de RRHH durante el proceso de selección es el adecuado?

12 respuestas



### **Figura 6.**

El 83% de los participantes considera que el personal de RRHH, con el cual tiene el primer contacto con la empresa, se desempeña correctamente durante el acompañamiento en el proceso de selección de personal.

¿Durante las entrevista, suele poder hablar sobre sus habilidades, experiencia y objetivos profesionales relevantes?

12 respuestas

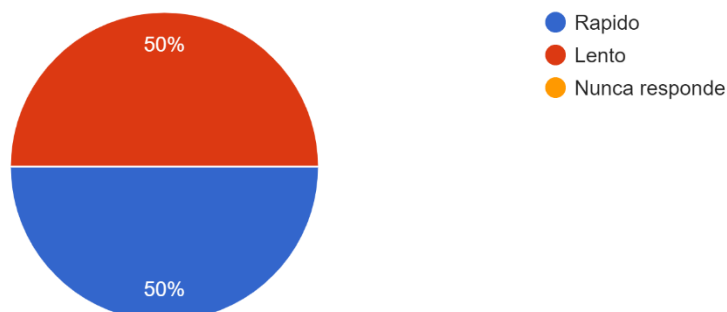


### **Figura 7.**

El 83% de los participantes mencionó que se le permite exponer sus cualidades y aptitudes personales durante el proceso de selección. Esto quiere decir, que los candidatos se sienten seguros y satisfechos de los procesos de selección porque se expresan con libertad y suministran datos claves que permitirán a las empresas tomar decisiones muy subjetivas.

¿Qué tan rápido responde el reclutador a sus correos electrónicos y llamadas telefónicas durante un proceso de selección?

12 respuestas

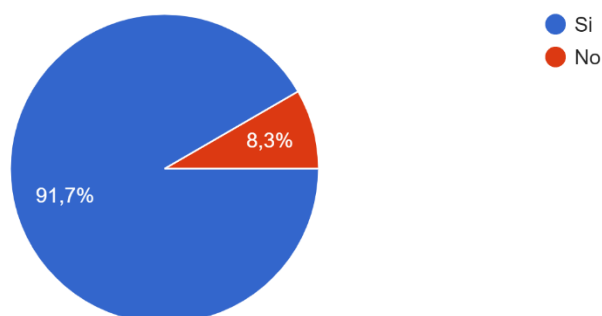


**Figura 8.**

En este caso las opiniones son muy divididas ya que así como hay compañías que responden rápido, se tiene la percepción que otras empresas son más lentas con su retroalimentación generando una incertidumbre innecesaria y desmotivación de los candidatos cuando no hay una respuesta oportuna por parte del personal de RRHH.

¿Las empresas disponen de recursos técnico y tecnológicos necesario para el proceso de selección

12 respuestas

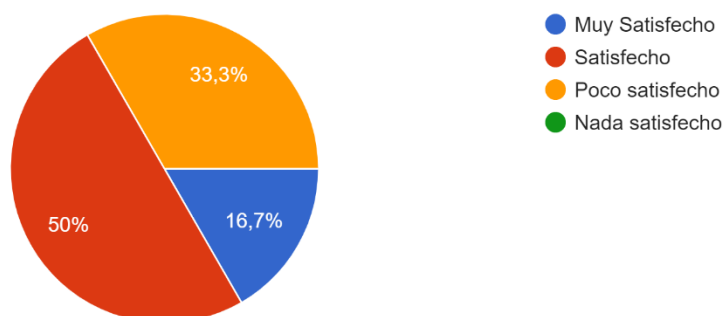


**Figura 9**

Uno poco más del 90% de los participantes indicaron que, en sus procesos de selección, la compañía cuenta con herramientas digitales que facilitan y optimizan el proceso y al mismo tiempo aumenta la motivación y el interés en participar en un proceso de selección

En general, ¿qué tan satisfecho está con la metodología de los procesos de reclutamiento y selección actuales?

12 respuestas



### **Figura 10.**

La percepción y la experiencia de los participantes en procesos de selección en general indican que están satisfechos con la metodología actual. Es un resultado positivo ya que es un proceso que fácilmente se puede replicar y adaptar a otras empresas y aportará a que la experiencia de los candidatos sea satisfactoria durante el proceso de selección.

## Conclusiones

Debido a que están asociados con el ambiente laboral, también requiere que la organización que determina el enfoque receptivo trabaje sistemáticamente para determinar qué capacidades necesita su personal, porque es inconveniente utilizar el comportamiento desarrollado establecido para otras organizaciones debido a las responsabilidades de estos puestos. Centrarse en La aplicación de la planificación estratégica para cada organización.

El proceso de contratación y selección de personal es una actividad típica en el campo de los recursos humanos. El objetivo es seleccionar los candidatos más adecuados para un puesto en particular, considerando su potencial y adaptabilidad. Para completar dicho trabajo, la empresa propuso una serie de pasos muy similares, que incluían entrevistas psicológicas y técnicas, aplicación de pruebas psicológicas, encuestas de referencia, visitas domiciliarias, etc. La diferencia entre la selección de personal por capacidad y el proceso de selección tradicional radica en los métodos que utiliza, no en los pasos. Estos métodos se basan en la identificación y evaluación de capacidades.

Es importante señalar que para la empresa Ferredistarco SAS será de vital importancia tener un equipo de trabajo óptimo en todos los aspectos, es decir que se deberá reclutar aquellas personas que para cada uno de los cargos sea la idónea en lo que a lo profesional se refiere y además de esto también se ha de analizar la parte humana, la cual deberá tener un peso cualitativo a la hora de hacer la selección del personal, ya que el aspecto humano nos va a aportar en lo que se refiere al clima organizacional, que se desea sea el mejor para todas las partes. Es por ello que para la empresa en particular, es de vital importancia el desarrollar un plan de selección de personal que se adapte a las necesidades de la organización y que le permita tener un equipo de

trabajo adecuado, que este comprometido con los objetivos de la empresa y que le aporte valor a la organización.

Por otra parte, se debe mejorar la forma en que se imparten todas las capacitaciones Incentiven a realizar bien sus labores para así lograr los objetivos de la organización.

Para que sea una capacitación efectiva debe tener un objetivo claro, el cual debe estar asociado a todas las necesidades de cada área y de la focalización de cada empresa.

Una verdadera inducción al cargo y capacitación en las herramientas tecnológicas, para que con esto pueda crecer en la organización y ejercer mejor su labor Cada pilar cubre las necesidades de capacitación encontradas,

Dado que a raíz de la pandemia los procesos de selección están cambiando siendo ahora por medios digitales permite que el candidato se sienta mas seguro a la hora de participar en una entrevista y sea más abierto a la hora de responder lo que le pregunta, lo que permite a la empresa tomar la mejor decisión para escoger al candidato idóneo para el cargo ofertado, así mismo los procesos son mas cortos y eficientes ya que las pruebas realizadas a los candidatos arrojan resultados de inmediato.

## **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta el contexto actual de pandemia, es importante tener en cuenta que se deberán tomar medidas preventivas para el reclutamiento de personal, puesto que sabemos de lo peligroso que resulta hacer actividades de manera presencial, más cuando nuestros encargados de la gestión de personal van a tener que recibir a varias personas, por lo cual se recomienda tener en cuenta esto y realizar las entrevistas de manera virtual lo cual va a generar un aporte por nuestra parte para el cuidado no solo de nuestro personal sino de las personas que participan en el proceso de selección ya que entendemos las condiciones por las cuales está pasando el mundo y queremos preservar la salud de nuestros trabajadores y del público en general, es decir clientes, proveedores, y aquellos que se postulen para ocupar algún cargo dentro de la empresa.

En medio de la crisis sanitaria actual, la adaptabilidad de las empresas es fundamental a la hora de implementar protocolos de bioseguridad y ajustar sus procesos al entorno actual. La virtualidad ha tomado mucha fuerza y vino para quedarse.

Las prácticas y metodología del proceso de selección de personal, deben ser cada vez más personalizadas y especializadas según se requiera el perfil. La adquisición de talento humano idóneo y experimentado será la clave para el desempeño y la productividad de la compañía y es por este motivo que el área de talento humano debe garantizar y esforzarse por ejecutar esta actividad de manera sistematizada, planificada y con oportunidad de respuesta a la necesidad interna sin que se afecte la operatividad del negocio.

Se debe tener un plan de contingencia el cual será la base de que en caso de aislamiento preventivo o cuarentena por nueva pandemia, sea más eficiente al momento de que cada colaborador tome su labor a distancia, es recomendable que se tengan protocolos alternativos sin rebajar reconocimientos o incentivos que se tengan planeados para cada área.

Debido a que en la actualidad la mayoría de los empleados de la empresa trabaja de manera remota se hace necesario que desde el área de talento humano se aseguren que los colaboradores que trabajan de esta forma tengan un ambiente optimo para desarrollar sus actividades para así mitigar el riesgo de sufrir algún accidente o llegar a padecer una enfermedad laboral.

### Referencias bibliográficas

- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.69-115). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- 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>
- Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marin y Herrero Blasco, A. (2018). (pp.166-177). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166>
- Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R.(2014). (pp.107-130). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGraw- Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=1>
- Dessler, G. (2015). ). (pp.180-210). Administración de recursos humanos. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3504&pg=1>
- Cabezas J.(2021).OVI. Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Chiavenato, I. (2017).Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. (pp.329-375).<http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344>

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=11>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>

Oltra Comorera, V. (2013).(pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.309-341)<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69130>

Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.176-204)<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/66638>

Rodríguez González, Ibeth(2017).OVI. Turnitin. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>