

Modelo de gestión para la selección del personal comercial en la compañía Natura S.A.

María Fernanda Rubiano Santamaría

Yuri Milena Santamaría Ariza

Judy Jarledy Romero Castiblanco

Marcia Alexandra Rojas Castillo

Ligia Johanna Quecano Martinez

Universidad Abierta y a Distancia UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Modelo de gestión para la selección del personal comercial en la compañía Natura S.A.

María Fernanda Rubiano Santamaría

Yuri Milena Santamaría Ariza

Judy Jarledy Romero Castiblanco

Marcia Alexandra Rojas Castillo

Ligia Johanna Quecano Martinez

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Directora

Lida Rodríguez

Universidad Abierta y a Distancia UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Página de Aceptación

Lida Rodríguez
Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Bogotá-2022

Dedicatoria

Esta investigación la dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para no desistir y continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados para todas nosotras. A nuestros padres, hijos, abuelos por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos hoy en día.

Agradecemos con profundo cariño a nuestros docentes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, quienes nos han guiado con su paciencia, y su rectitud como docentes.

Agradecimientos

Agradecemos a los miembros de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en especial a los docentes que nos acompañaron con sus aportes, su conocimiento y su sabiduría, a todos ustedes

mis docentes queridos, les damos las gracias y les debemos nuestro aprendizaje. Sus conocimientos, quedaran para siempre en nuestra alma y en nuestro espíritu. Gracias infinitas por su paciencia, por brindarnos sus experiencias de manera profesional e invaluable.

A nuestras familias por habernos apoyado durante este proceso académico y estar ahí presente en los momentos difíciles siempre con la mejor actitud para motivarnos en este gran paso de ser profesionales.

Resumen

Esta investigación estuvo centrada en dar a conocer planteamientos el en proceso de selección del personal comercial en la empresa Natura S.A. La indagación fue descriptiva; realizando inicialmente un resumen de las teorías existentes con relación el proceso selección del personal para el cargo comercial. Luego, se realiza un trabajo investigativo, que se compone de análisis del proceso de selección a los empleados del mercado laboral comercial, pretendiendo reconocer los factores de éxito. Se logró con esta investigación resultados orientados al análisis del problema que tienen las empresas y en esta caso Natura S.A. en la selección de personal, al no elegir de manera correcta a los colaboradores adecuados y los altos costos que por este motivo se dan, esos resultados permitieron la identificación de un caso de estudio sobre el cual se buscará su publicación y será utilizado con fines académicos en asignaturas relacionadas con la administración.

Palabras clave: Reclutamiento, empleo, entrenamiento, contratación y selección.

Abstract

This research was centered on the selection process of commercial personnel in the company Natura S.A. The inquiry was descriptive; initially performing a summary of the existing theories related to the selection process of personnel for the commercial position. Then, an investigative work is carried out, which is composed of an analysis of the selection process of the employees of the commercial labor market, aiming to recognize the success factors. The results of this research are oriented to the analysis of the problem that companies have, in this case Natura S.A., in the selection of personnel, by not choosing the right employees in the right way and the high costs that arise for this reason. These results allowed the identification of a case study that will be published and will be used for academic purposes in subjects related to administration.

Keywords: Recruitment, employment, training, hiring and selection.

Tabla de Contenido

Lista de Figuras	9
Lista de Anexos	10
Introducción	11
Planteamiento del Problema	12
Descripción del Problema	12
Planteamiento del Problema	12
Justificación	13
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Antecedentes del Problema	15
Marco Teórico	18
Marco Legal	22
Metodología de la Investigación	26
Resultados	29
<i>Como se enteró de la oferta laboral</i>	29
<i>Primera impresión del equipo de trabajo</i>	30
<i>La vida crediticia es fundamental para cargo del área comercial</i>	30
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Referencias	37
Anexos	41

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Como se entero de la oferta laboral</i>	29
Figura 2. <i>Primera impresión del equipo de trabajo</i>	30
Figura 3. <i>La vida crediticia es fundamental para el cargo del área comercial</i>	30

Lista de Anexos**Anexo A** Modelo de Encuesta

41

Introducción

El presente trabajo pretende mejorar el proceso de selección del personal en la empresa Natura S.A., con el fin de implementar un adecuado perfilamiento para el cargo comercial, todo esto se realiza teniendo en cuenta que esta área es muy importante en la organización.

Natura S.A. debe ser liderada con políticas de recursos humanos que se encarguen de garantizar la presencia de capital humano que mejore la productividad y rentabilidad generando un impacto positivo para la compañía.

El proceso de selección ayuda a que las organizaciones y en esta caso a que Natura S.A. incorpore en sus colaboradores, personal capacitado contando con los conocimientos y habilidades que son necesarias para propiciar la productividad y a disminuir el cambio de personal dentro de la compañía, además también se busca con esta investigación favorecer el clima laboral, con el objetivo de mejorar el posicionamiento dentro del mercado.

A partir de esta investigación se identificará la importancia de que en Natura S.A. implementen un modelo de selección de personal efectivo y práctico, donde la compañía se enfoque en realizar los análisis adecuados para identificar el perfil adecuado para el cargo comercial y de esta manera defina la necesidad determinada que se reflejará en un proceso de selección adecuado para el área comercial, con el resultado de que los futuros colaboradores puedan desempeñar con éxito las tareas por las que han sido contratados.

Planteamiento del Problema

El proceso de selección del personal para el área comercial en la empresa Natura.

Descripción del Problema

El área de gestión humana no está realizando el perfilamiento a las funciones del cargo del área comercial, en el momento de selección del candidato.

Planteamiento del Problema

Dado que una de las características del perfilamiento del candidato es contar con vida crediticia, están dejando de lado las actitudes y aptitudes de potenciales vendedores. De acuerdo con lo anterior, ¿Es idóneo el proceso de selección del personal del área comercial para el cargo requerido?

Justificación

Esta investigación se realiza con el fin de que mediante el análisis del modelo de gestión para el proceso de selección del personal en la compañía Natura, se reconozca la importancia en la organización del componente humano, la importancia de la selección del personal, estas herramientas como lo son la fases del proceso de selección aplican a la dirección de la empresa diferenciando aquellos candidatos que están cualificados de los que no lo están.

Los colaboradores son uno de los recursos con más importancia que posee una compañía, ya que estos aportan ventajas competitivas, las cuales permiten diferenciarse de la competencia y generar propuestas de valor. Los modelos de gestión deben permitir lograr un nuevo reconocimiento al papel que cumple los empleados en las organizaciones, adquiriendo un compromiso serio con el desarrollo económico, social e intelectual y así mejorar las habilidades y destrezas de los empleados en el cargo que desempeñan o van a desempeñar en la compañía.

El resultado del modelo del proceso de selección es la correcta elección de una persona que por sus conocimientos, aptitudes y competencias encaja a la perfección con los requisitos.

Este proceso es un valor añadido que la compañía Natura debe aprovechar y ayudar a desarrollar de tal manera que la compañía impulse el desarrollo de las habilidades personales, hábitos y forma de pensar adecuadas como medio para intentar mejorar la calidad de vida, incrementar las ventas y contribuir a la realización de sueños y aspiraciones tanto del candidato como de la misma compañía.

En general disponer del modelo de gestión para el proceso de selección impulsará el desempeño de la organización y de esta manera le permitirá mejorar con respecto a los objetivos propuestos.

Objetivos

Objetivo General

Presentar una propuesta de gestión del talento humano para la empresa Natura S.A. que permita la selección del personal comercial, en el sector de Bogotá.

Objetivos Específicos

Analizar el proceso de selección del personal comercial en la empresa Natura S.A.

Investigar el plan de gestión para la selección de candidatos del área comercial.

Indagar las incidencias del mercado laboral, entorno a los requerimientos establecidos por Natura S.A. y el personal comercial incorporado por la empresa.

Antecedentes del Problema

El desarrollo del trabajo y el hombre llevó desde sus inicios a la necesidad de la división de las diferentes funciones entre los miembros de la comunidad. En la comunidad primitiva, la distribución del trabajo entre sus miembros se realizaba fundamentalmente por el sexo, la edad y las características físicas. En este período se ubica el primer momento de la actividad de selección de personas, el cual presenta un carácter natural espontáneo. Los historiadores de la psicología reconocen los aportes y el tratamiento dado por los filósofos de la antigua Grecia al pensamiento psicológico. Platón reconoció, asimismo, diferencias individuales entre los hombres. En el estado ideal, la República, los hombres debían escogerse para cumplir las diversas tareas de acuerdo con su capacidad (Heibreder, 1971, p.550).

La selección de personal con un carácter sistemático surge a partir de la escuela de la administración científica, Taylor (1903) “planteó un grupo de principios de administración vinculados con la supervisión del trabajo de los operarios, formulando como primer principio: Asignar a cada trabajador la tarea más elevada posible, de acuerdo con sus aptitudes personales”

Posteriormente, “Los principios de la administración científica, formula el principio de preparación, en el cual contempla la necesidad de seleccionar científicamente los trabajadores y prepararlos y entrenarlos para que produzcan más y mejor” (Chiavenato, 2000, p.19).

Después de iniciada la Revolución Industrial, la selección del personal se hacía por parte del supervisor quien solamente se basaba en la observación, es decir, era completamente subjetiva e intuitiva esta selección, por lo que es de gran importancia que el acto de seleccionar personal se dé como resultado de una selección técnica de personal que emplee métodos ideados por psicólogos y administradores (Evans, 2004, p.23).

Uno de los grandes problemas que se presenta en la competitividad de las compañías se relaciona directamente con la selección del personal, contar con el personal idóneo en el puesto adecuado. Este proceso de selección constituye un elemento preponderante en el éxito de las empresas, generando oportunidades de desarrollo al recurso humano (García y Navarro, 2008, p.7, párr.2).

Es por ello el alcance de instaurar las mejores estrategias para tener un proceso de selección correcto, por medio del cual se pueda buscar de la mejor manera los aspirantes a ingresar a la compañía, obteniendo un resultado positivo, logrando tener los mejores colaboradores posibles, lo cual hará a Natura S.A. más competitiva en un contexto donde ya no solo se compite en el ámbito nacional, sino también en el plano global teniendo en cuenta el mercado internacional.

En el recurso humano, la selección del personal adecuado es el elemento más importante dentro de las organizaciones, lo que hace que estas identifiquen los errores internos que se están cometiendo en la contratación para disminuir la rotación de los colaboradores.

En la época en la que nos encontramos, se demanda un alto nivel de competitividad y productividad en las compañías de todos los sectores, logrando su permanencia y crecimiento en el mercado, por lo que es importante cuidar hasta el más mínimo detalle que pueda contribuir en el alcance de los objetivos de la organización (García y Navarro, 2008, p.7, párr.1).

Natura es una empresa de origen brasileño que se fundó en el 69 por el empresario Antonio Luis da Cunha Seabra, autodidacta y visionario paulino proveniente de un medio humilde, que poseía un laboratorio y una pequeña tienda en Sao Paulo, dedicada a la elaboración de productos cosméticos y de cuidado personal. Esta compañía promueve el

cuidado del medio ambiente y a través de sus relaciones ha logrado desarrollar un modelo de negocio sustentable, el cual ya cuenta con presencia en varios países de Latinoamérica, tales como: Colombia, Argentina, Chile, México y Perú (Natura, 2015).

Unirse a Natura es vivir una aventura diaria, formando parte de un equipo unido, dinámico y apasionado por las ventas, que se compromete a alcanzar desafíos diarios. Esta experiencia puede ser considerada como transformadora para cada uno de los colaboradores, la cual debe ser vivida de acuerdo con los valores y la esencia. Lo más significativo para esta compañía es apoyar a cada colaborador para que pueda desarrollar todo su potencial, siendo con sus misiones, el medioambiente y con los compromisos de Natura a través de bienestar (Natura, 2015).

Marco Teórico

Un administrador de empresas requiere tener habilidad e inteligencia, adicional a esto requiere contar con la capacidad para seleccionar e identificar de manera correcta el personal con el cual piensa formar su equipo de trabajo para alcanzar los mejores resultados. Por ello, uno de los aspectos que caracteriza a las organizaciones es su sistema de Gestión de Talento Humano (Ramos, 2015, p.44).

Los colaboradores de una compañía representan la productividad y el crecimiento de las mismas, demostrando con esto que la importancia de identificar quiénes son los aspirantes mejor calificados y competitivos incrementando así la productividad de la compañía por medio de la implementación de estrategias de retención de talento humano, reduciendo los costos que se generan por la renuncia de los colaboradores.

Para la compañía Natura, es importante contribuir al bienestar ambiental, social y económico por medio del personal que se contrata. El compromiso social asumido por Natura expresa la importancia que asignan a toda la red de relaciones. Así se tiene como principio la protección, el respeto, la promoción, la concientización, en conformidad con los principios establecidos en la compañía.

Es a través del conocimiento interno de la compañía y de conocer las expectativas del nuevo colaborador que se van estableciendo los roles y el individuo va encontrando su estatus en la organización. Esto se realiza con el fin de que se ponga en práctica un plan de acogida que muestre los temores, las expectativas y las dudas del nuevo integrante al momento de ser contratado, ya que ello facilitará la integración y permitirá reconducir aquellas situaciones que en un futuro podrían generar su salida de la organización (Oltra, 2013, p.115).

Actualmente un mal proceso de reclutamiento, el mal manejo de situaciones con los superiores, al igual que la falta de visibilidad de la marca en el mercado en este caso de Natura S.A., genera un sistema de compensación débil para los colaboradores y generando también un ambiente laboral débil, destacando el poco interés hacia el trabajo, la inestabilidad laboral, poca promoción e inapropiado entrenamiento y desarrollo de oportunidades.

Se ha encontrado a través del tiempo que estas adversidades presentadas pueden responder al nivel de insatisfacción laboral de un empleado en la empresa, una razón clave para cambiar esta postura por parte de los colaboradores es que la motivación laboral se genera internamente y sea potenciada por los encargados de esta área.

Natura repudia el uso del trabajo forzoso, esclavo u obligatorio bajo todas sus formas. Todas las condiciones de remuneración del individuo deben ser consensuadas y aclaradas antes del comienzo del trabajo, y eventuales horas extras deben ser acordadas, remuneradas y/o compensadas de forma responsable, respetando la legislación aplicable. Todo trabajador debe recibir una remuneración que atienda, como mínimo, los estándares legales aplicables, siguiendo la formalización exigida en cada localidad.

La planificación del departamento de recursos humanos es la parte del sistema de planificación general, derivada de los objetivos estratégicos de la empresa, que se ocupa de establecer los subobjetivos del área, los planes concretos a desarrollar y las opciones estratégicas para alcanzarlos. Normalmente, la función que atiende a la formación de los empleados se incluye dentro de este departamento; por lo que, en la planificación del departamento, encontraremos la planificación de la formación, como parte y fuente destacada de la gestión del factor humano (Oltra, 2013, p.140).

La importancia de la gestión del talento radica en su impacto en los resultados del negocio. Por ello, contar con los mejores aspirantes posibles para la compañía es un fundamental, seleccionando aquellos perfiles profesionales que encajan mejor con las necesidades de la organización tanto en el presente como en el futuro en un sistema de competencias organizativas. En este sentido, los valores son fundamentales, y en muchos procesos se han convertido en la clave para poder seleccionar primero por algo que es muy difícil de cambiar como son las actitudes de los candidatos (Arocas, 2018, p.201).

Las compañías al igual que los colaboradores, han necesitado uno del otro para poder evolucionar y alcanzar así su desarrollo, sin embargo, a través de la historia las organizaciones han sufrido innumerables cambios en la forma de ver a los colaboradores como activo principal y fundamental en la construcción de valor sostenible dentro de ellas, lo que ha generado un sinnúmero de cambios y modificaciones en la forma de ver y considerar el uso y aprovechamiento del hoy llamado recurso humano.

Hoy en día los procesos de selección han sufrido bastantes cambios significativos debido a la pandemia, razón por la cual todo se realiza de manera digital y virtual, transformado todos los procesos tanto internos como externos de una compañía. El proceso de reclutamiento virtual cobra más importancia tanto para el departamento de talento humano como para los aspirantes al cargo ya que muchas compañías han dejado de realizar sus procesos de contratación de manera presencial. Para el caso de los procesos de selección deberán ser más flexibles y contemplar ciertas modificaciones adaptándose a los cambios que se presentan, por lo que plantea que las compañías deben contar con una estrategia clara e innovadora sobre el tipo de candidato que desea contratar, estableciendo cómo será la nueva modalidad de trabajo y como se gestionará el proceso desde la creación de la oferta de trabajo hasta la incorporación al nuevo colaborador de

la organización a su puesto de trabajo. El impacto de la crisis sanitaria también ha repercutido en labor de los departamentos de Recursos Humanos en materia de reclutamiento y contratación, ya que un alto porcentaje de organizaciones congelaron o redujeron sus procesos de selección. Sin embargo, aunque parece que las contrataciones se van reactivando, la estrategia en la que las que las empresas valoran a los candidatos ha evolucionado y es ahora más específica (Mercedes, 2022).

En los meses venideros del año en curso, el mundo de la empleabilidad seguirá cambiando y para abordar el tema considero pertinente hacer referencia al año 2020, el cual se caracterizó por una pandemia global (COVID-19) capaz de paralizar naciones y economías en diversos continentes. En este contexto, ameritaba la readaptación a una “nueva normalidad”, lo que hizo que varias compañías implementaran estrategias idóneas para garantizar la continuidad de sus actividades laborales, optando por la automatización y digitalización de sus diversos procesos en tiempo récord. En este escenario, la gestión del talento humano ha evolucionado generando mayor eficiencia y eficacia en sus procesos, siendo reclutamiento y selección de personal, desde mi punto de vista, el más versátil debido las medidas de aislamiento social dadas por los diversos gobiernos, y principalmente por su impacto generado por el uso de la tecnología (Mercedes, 2022, párr.1-2).

Marco Legal

La familia ISO 9000 “constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño”, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) eficaces. Esta familia la forman:

- La Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario.
- La Norma ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad requisitos.
- La Norma ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad directrices para la mejora continua del desempeño.
- La Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término organización para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas.

La norma ISO 9001:2000 en el punto de la gestión de recursos humanos, incluye en sus generalidades que “El personal que realice trabajo que ofrezca a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas”. Por lo tanto, la compañía, para extender un sistema para el proceso de selección de personal, debe establecer las competencias para el personal, proporcionando la información adecuada, evaluando la eficacia del personal a contratar (Qué es la ISO 2000, s.f.).

En Natura S.A. es fundamental la calidad de la capacitación en el momento de la selección del personal, ya que es este proceso se determina la idoneidad del personal para el cargo que se busca que desempeñe dentro de la empresa y las condiciones del ambiente

laboral. Natura tiene como valor ético la construcción de una sociedad más justa, igualitaria, participativa y democrática, que valora características como honestidad, integridad y transparencia en todas sus actividades y negocios, incluyendo las relaciones con el gobierno (Natura, 2014, p.2).

Para garantizar que esta conducta se cumpla sin excepción en toda la cadena, y que estos comportamientos estén asimilados y realizados por todos los colaboradores o aquellos que representan a Natura, se tienen procesos sólidos de Compliance que acompañan el cumplimiento del Código de Conducta y de la Ley Anticorrupción. Compliance tiene origen en el verbo en inglés to comply, que significa actuar de acuerdo con una regla (Natura, 2014, p.5).

Natura prohíbe cualquier práctica por parte de sus colaboradores, terceros, proveedores y prestadores de servicios de pago o recibimiento facilitado (soborno). El Código de Conducta y la Política de Integridad contra Corrupción y Soborno de Natura no permite que colaboradores, terceros, proveedores y prestadores de servicios se involucren en cualquier actividad corrupta y, de forma directa o indirecta, ofrezcan, prometan, provean o autoricen cualquier persona a dar dinero o cualquier cosa de valor a algún agente público o a cualquier persona física o jurídica con el propósito de obtener o acumular cualquier ventaja impropia (Natura, 2014, p.6).

El área de Compliance, en conjunto con Auditoría, Gestión de Riesgos y Contraloría, es responsable por garantizar la existencia de un conjunto estructurado de procesos y procedimientos que aseguren a Natura el cumplimiento de la Ley Anticorrupción, Código de Conducta y gestión de la política de integridad contra corrupción y soborno (Natura, 2014, p.5).

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los “Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño, actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente que mejora la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente”

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001 “las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad” Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

Natura está certificada bajo las normas ISO 9001:2015, tras la publicación en 2012 del Anexo SL, todas las normas ISO que estén siendo elaboradas o sometidas a revisión tendrán la misma estructura. Con esta “Estructura de Alto Nivel” la integración entre los diferentes Sistemas de Gestión ISO se verá favorecida, logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se reduzcan a niveles considerables (Natura, 2015, p.8).

La Organización Internacional de Normalización (ISO), ISO 45001:2018 “es la nueva norma internacional que proporciona un marco para gestionar y mejorar continuamente la Seguridad y Salud Laboral (SSL) dentro de la organización, independientemente de su tamaño, actividad y ubicación geográfica”.

La implantación de esta norma en Natura S.A. demuestra el compromiso por parte de la gerencia con las partes interesadas internas y externas, con la intención de proteger a los trabajadores de los accidentes, incluidos los efectos a corto y largo plazo sobre la salud. Esto puede reducir el tiempo de inactividad, conducir a la reducción de bajas y a un posible juicio (Natura, 2015, p.6).

El código sustantivo del trabajo, derecho individual del trabajo se enfoca en el contrato individual de trabajo, el Artículo 22 lo define:

1. “Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración”.

2. “Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario”.

El artículo 23 se define:

1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

- a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo
- b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; y
- c. Un salario como retribución del servicio.

Metodología de la Investigación

Enfoque

El tipo de enfoque que se desarrolla en esta investigación es cualitativo, estudiando principalmente el proceso de selección interno del personal para el área comercial en la empresa Natura S.A., en su contexto real y analizándolo como sucede, se investigan e interpretan los fenómenos hallados, las falencias internas que los colaboradores presentan de acuerdo con el personal implicado en el área comercial con el objetivo de recoger y evaluar datos no estandarizados para obtener una comprensión más profunda de sus criterios de selección del personal con:

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad, por este motivo la investigación cualitativa es la más indicada para conocer el proceso de selección de personal para el área comercial en la empresa Natura S.A. (Mendoza, s.f., p.1).

Diseño

El diseño que se utilizara en la metodología de la investigación es el descriptivo, principalmente porque está enfocado en el sentir de los colaboradores que ya se encuentran vinculados, analizando de esta manera el proceso desde el interior de la compañía enfocados en el área comercial, con este tipo de investigación se obtendrá una comprensión detallada, encontrando las falencias que se presentan.

Materiales y Métodos

El método utilizado de acuerdo con la investigación cualitativa será una encuesta, ya que se utiliza para obtener información en detalle sobre el razonamiento y los criterios de selección

subyacentes de las personas del área comercial de la compañía con el propósito de recopilar todos los datos necesarios sobre la selección del personal, para lo cual se necesitará de materiales como:

1. Un cuestionario diseñado online.
2. Computador portátil.
3. Tabulación de los resultados.

Procedimientos

1. Establecer preguntas
2. Aplicar el cuestionario
3. Recoger los resultados
4. Tabulación de datos
5. Presentación de los resultados

Muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico, con este tipo de muestra se busca obtener respuestas más efectivas en comparación al muestreo probabilístico, ya que el investigador conoce la muestra en donde se selecciona el personal de la compañía que conviene para el estudio, en este caso el personal del área comercial, obteniendo una muestra con mayor facilidad.

La muestra con la que se pretende trabajar el proyecto de investigación es con máximo 16 empleados mayores de edad de la compañía Natura S.A., en el sector central de la ciudad de Bogotá.

Técnica

La encuesta se utiliza cuando se quiere obtener un conocimiento de colectivos o clases de sujetos, instituciones o fenómenos. Rincón (2014) afirma que “el uso de la encuesta permite

obtener gran cantidad de información sobre un grupo de sujetos, el instrumento de recolección de datos es el cuestionario y la relación entre el investigador y el encuestado es impersonal”. Por lo que generalmente la mejor manera de recolección de la información es en línea (Ver anexo A).

La encuesta es aplicada a los 16 colaboradores de la compañía Natura S.A., esta encuesta tiene como principal objetivo recolectar la información necesaria que permita conocer cuál es el sentir de los empleados de la empresa, que percibe cada uno de los miembros de los equipos frente al proceso de selección del personal comercial y así poder conocer las falencias de la empresa en su gestión del talento humano.

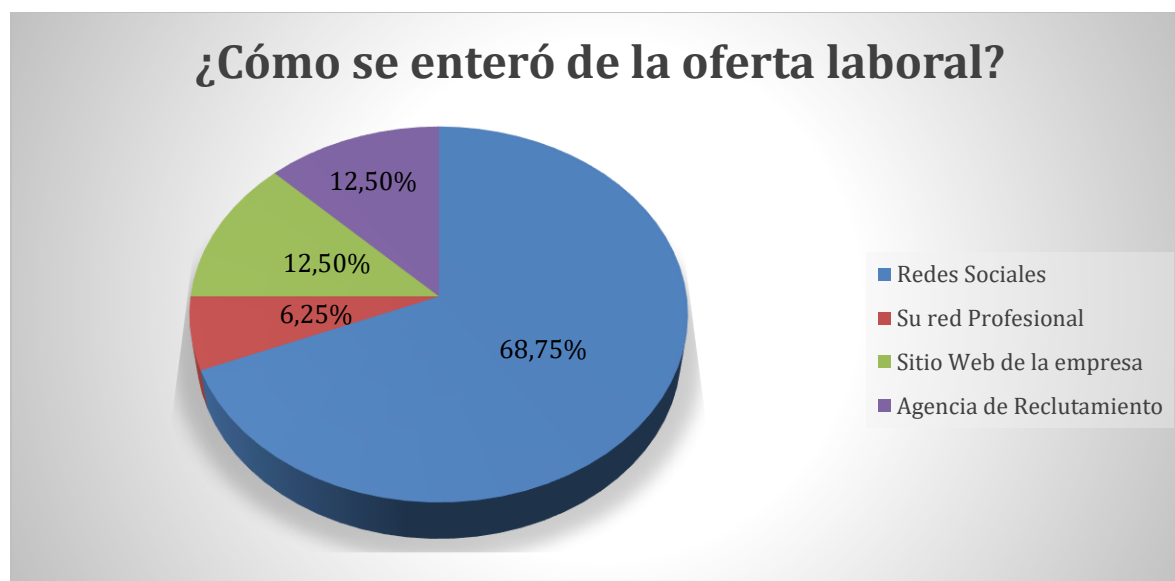
De esta manera se busca contribuir para definir el plan de gestión y construir un mejor lugar de trabajo, manteniendo las cosas buenas y erradicando las cosas que se están haciendo mal, mejorando cada proceso, donde los colaboradores de la compañía puedan sentirse a gusto en cada uno de los equipos de trabajo. Con los resultados obtenidos se planteará una propuesta de modelo de selección que beneficie tanto a Natura S.A. como a sus colaboradores.

Resultados

A continuación, en la Figura 1, Figura 2 y Figura 3 se presentan los resultados obtenidos a partir de la entrevista realizada a los 16 empleados del área comercial de la empresa Natura S.A. que mide el sentir de los colaboradores de la empresa y la percepción que tiene cada uno de los miembros de los equipos frente al proceso de selección del personal comercial, con el objetivo de mejorar el proceso para que la compañía cuente con un proceso de selección correcto buscando la satisfacción con cada una de las tareas y retos del cargo comercial, por tanto la satisfacción del empleado se observa en el reconocimiento por los resultados obtenidos.

Figura 1

Como se enteró de la oferta laboral

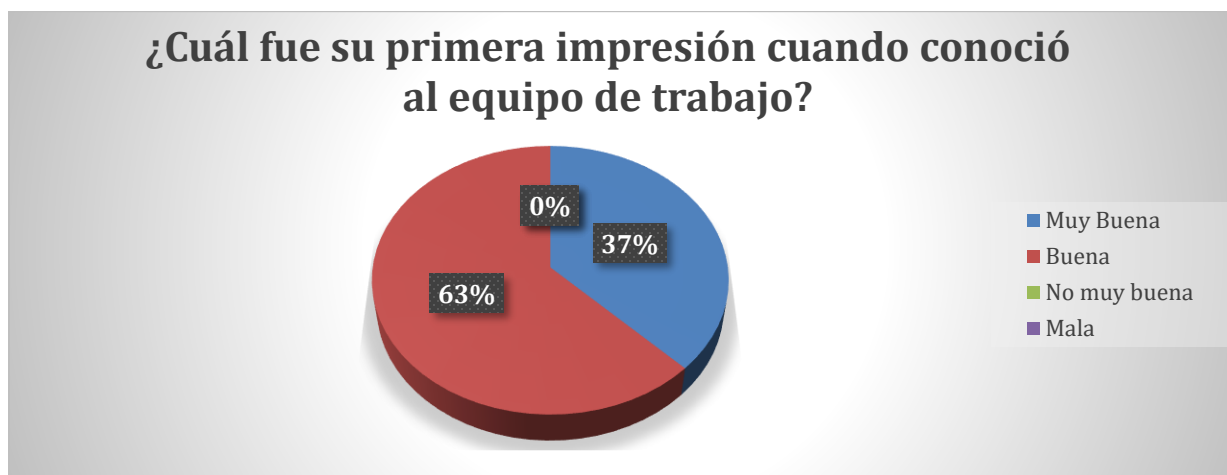


Fuente. Autoría propia

El 68,75% de las personas encuestadas respondieron que se enteraron de la oferta laboral a través de las redes sociales, el 12,50% de las personas encuestadas se enteró por los sitios web de la empresa y la agencia de reclutamiento, el restante 6,25% de las personas encuestadas se enteraron con su red profesional.

Figura 2

Primera impresión del equipo de trabajo

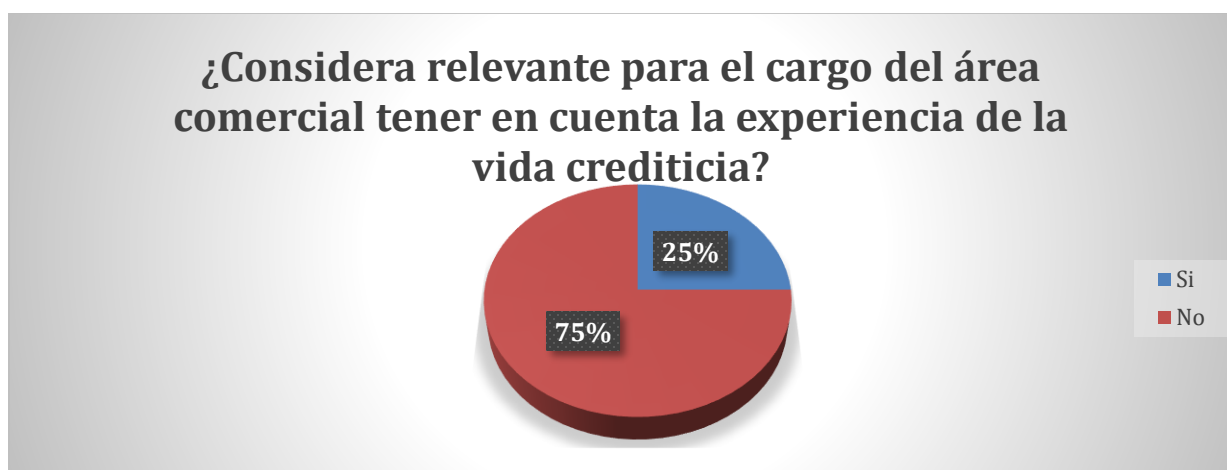


Fuente. Autoría propia

El 63% de las personas encuestadas tuvieron una impresión buena cuando conocieron al equipo de trabajo, el 37% muy buena y ninguno de los entrevistados tuvo una impresión no muy buena o mala.

Figura 3

La vida crediticia es fundamental para cargo del área comercial



Fuente. Autoría propia

El 75% de las personas encuestadas manifestaron que no es relevante para el cargo del área comercial tener en cuenta la experiencia de la vida crediticia de los aspirantes al cargo, dejando con un 25% los que consideran que si es importante conocerla.

Discusión de los Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los 16 empleados de la compañía Natura S.A., con el fin de presentar una propuesta de gestión del talento humano para realizar la correcta selección del personal comercial, se evidencia que es de gran importancia que la oferta laboral sea clara ya que es el primer acercamiento que tiene una aspirante al cargo y por eso la vacante debe llamar la atención y ser lo más clara posible.

En las preguntas 1, 2, 3 y 5, se establece cierta relación en la cual se pretende conocer acerca del proceso de selección de la empresa Natura S.A., se pudo determinar en la pregunta 1, que el 68,75% de los empleados mencionan que conocieron la oferta laboral por medio de las redes sociales. En la pregunta 2 el 69% de los encuestados indican que si había suficiente información en el anuncio de empleo, dejando un 31% de los encuestados los cuales consideraron que la información en el anuncio no fue suficiente. En la pregunta 3 el 56% de los encuestados respondieron que tuvieron que esperar unos pocos días para recibir respuesta por parte de Natura, sin embargo, el 43,8% de las personas encuestadas respondieron que tuvieron que esperar entre varias semanas y más de un mes y en la pregunta 5 las 16 personas encuestadas que equivalen a 100% contestaron que la información recibida en la entrevista era acorde a lo publicado.

La oferta de trabajo es un compromiso que asume la compañía Natura S.A. una vez encuentra el candidato con el perfil y las habilidades adecuadas para el área comercial evidenciado que los aspirantes al cargo se fijan bastante en la información que encuentran en el

anuncio del empleo y manifiestan que esta oferta es tal cual la vieron en el anuncio, adicional es importante que estas ofertas tengan información de la periodicidad del salario, si la asignación será básica o variable, de los beneficios económicos que ofrece la compañía y del tiempo estimado de respuesta de la compañía para la contratación del personal comercial ya que algunas de las personas encuestadas respondieron que tuvieron que esperar entre varias semanas y más de un mes para recibir respuesta.

Las redes sociales pueden ser usadas por la compañía para crear una imagen positiva, una percepción favorable donde los candidatos se sientan interesados por la oferta laboral y por ser parte de la compañía.

Para la pregunta 4 el 63% de las personas encuestadas tuvieron una impresión buena cuando conocieron al equipo de trabajo, lo que demuestra que Natura S.A. cuenta con un excelente ambiente de trabajo, manteniendo a los colaboradores motivados y con actitudes positivas para realizar su trabajo

Para la pregunta 6 el 75% de las personas encuestadas manifestaron que no es relevante para el cargo del área comercial solicitar su vida crediticia ya que esta práctica es más utilizada en sectores como el financiero y en algunos cargos para personas que manejarán recursos financieros de una compañía.

Con los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de Natura se evidencia que el proceso de contratación y selección de personal es una actividad importante en el campo de los recursos humanos con el objetivo de seleccionar adecuadamente los candidatos para un puesto en particular, en este caso para el cargo comercial considerando su potencial y adaptabilidad.

Con los resultados obtenidos se constató que la empresa realiza un uso correcto de las fases de selección de persona pero que igual se puede mejorar este proceso, de tal manera que logren establecer y aplicar de manera adecuada las técnicas para la selección del personal.

Es importante señalar que para la compañía Natura S.A. será de gran importancia contar con un equipo de trabajo óptimo en todos los puntos de vista relacionados con la parte comercial, se deberá reclutar aquellas personas que para el cargo sea la idónea en lo que a lo profesional se refiere para lograr de esta manera el cumplimiento de los objetivos y obtener el éxito esperado.

Conclusiones

Dentro de una organización es muy importante el proceso de selección del personal, con esto se logra establecer un plan de gestión para llevar a cabo la correcta selección de candidatos, ya que nos garantizara un adecuado proceso de selección del personal para los cargos del área comercial, que va a ayudar a la organización a cumplir sus objetivos y de esta manera podrán obtener los resultados esperados.

De acuerdo con los resultados arrojados en las encuestas la percepción de los colaboradores de la empresa Natura S.A. en general es satisfactoria ya que han logrado posicionarse en el mercado de la belleza mediante las redes sociales y publicidad para ser reconocida, sin embargo, al analizar las encuestas se evidencio que la percepción de los colaboradores de la empresa Natura S.A. consideran que la validación de la vida crediticia de los candidatos que se postulan al cargo del área comercial no debería ser requisito para la contratación.

Natura S.A. tiene la necesidad de lograr eficiencia en el desarrollo del recurso humano, teniendo claridad sobre el proceso de análisis de cada uno de los integrantes del área comercial convirtiendo su potencial y capacidad en una verdadera fortaleza para la compañía, de acuerdo con los análisis de cada cargo se identificarán los mejores candidatos para ocupar el puesto vacante.

Con lo anterior se sugiere realizar el análisis de aquellos candidatos que cumplan con los requisitos mínimos de contratación, como lo es no tener un reporte negativo en las centrales de riesgo, brindándole la oportunidad a los aspirantes de poder hacer parte de esta excelente compañía y de esta manera iniciar su experiencia laboral y financiera.

Recomendaciones

Con esta investigación y con la información hallada en función del modelo de gestión para la selección del personal comercial en la compañía Natura S.A. se exponen para la compañía las siguientes recomendaciones:

Analizar un plan de selección de personal donde se fortalezca el área de talento humano especialmente el personal comercial y así ser más competitivos frente a los demás mercados y la competencia.

Con base en lo analizado en el proceso de investigación para la selección del personal del área comercial de Natura S.A., se identificó mediante las encuestas realizadas que la percepción de los colaboradores hacia la validación de la vida crediticia de los candidatos reduce las posibilidades de ingresar a la compañía.

Sin embargo y de acuerdo con los datos arrojados en las encuestas la percepción de los colaboradores de la empresa Natura S.A. es satisfactoria. No obstante se recomienda para esta compañía considerar la opción de implementar un periodo de prueba de tres campañas para aquellos candidatos que cuenten con un reporte negativo ante las centrales de riesgo, teniendo en cuenta que la compañía cuida sus intereses económicos manejando pólizas de cumplimiento y haciéndolas efectivas en caso que presenten algún tipo de novedad con los empleados que sean contratados bajo esta modalidad.

Es importante que en Natura S.A. se fortalezca el proceso de selección para evitar las altas rotaciones de personal, stress laboral, desánimos y con esto obtener una buena opinión de la compañía por parte del área comercial, adicional que cuenten con todas las herramientas necesarias para desarrollar las funciones asignadas.

Efectuar un programa de selección de acuerdo a las necesidades presentadas por el área comercial de Natura S.A., permitiendo normalizar dicho proceso cumpliendo los requisitos adecuados acorde a las actividades estipuladas en cada contrato.

Referencias

- Ariza, L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias*. Universidad del Norte (3).https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a
- Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.
- Evans, B. (2004). Canadian RH Reporter, Personnel Selection Methods and Problems, Older Workers. 17(5).
https://www.researchgate.net/publication/315807692_Modelo_de_seleccion_de_personal_en_base_a_perfil_de_competencias_A_model_for_personnel_selection_based_on_the_competition_profile
- García, D. y Navarro, F. (2008). *Planteamiento del problema* [Tesis de maestría, Universidad de Sonora].<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21349/capitulo1.pdf>
- García, M, Vargas, G. y González, C. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle.<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- Heidbreder, E. (1971). *Psicología del siglo XX*, Ed Revolucionaria, ICL.
- Hernández, H., Monterrosa, F. y Muñoz D. (2017). *Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano*. *Advocatus*, 14(28). (1-15).<https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

- Herrero, A., Perello, M. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (21-29).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Iglesias, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento*. FC Editorial. (57-103).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Kleison. (s.f.). *5 consejos para procesos de selección post COVID*.<https://www.kleinson.es/procesos-seleccion-post-covid/>
- López, F. (2016). *Contratación laboral (UF0341)*. Editorial Tutor Formación. (48-94).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- Mendoza, R. (s.f.). *Investigación cualitativa y cuantitativa Diferencias y limitaciones*.https://www.edumargen.org/docs/curso36-13/unid02/apunte01_02.pdf
- Mercedes, J. (2022). *Las nuevas tendencias en selección de personal en tiempos de covid – 19*.<http://www.camaratru.org.pe/web2/index.php/jstuff/multiplataforma-vision-empresarial/item/5550-las-nuevas-tendencias-en-seleccion-de-personal-en-tiempos-de-covid-19>
- Ministerio de Fomento. (2010). *Sistema de Gestión de la Calidad*.https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/iso90012000.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Conoce los tipos de contrato de trabajo*. Empleo sin fronteras.<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>
- Natura. (2014). *Nuestra historia*. <https://www.natura.com.co/la-natura/nuestra-historia>

Natura. (2014). *Ética y Compliance*.

https://static.rede.natura.net/html/home/2020/br_06/codigo_de_conducta/Natura_CO_CoC_Esp.pdf

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

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107)

Organización Internacional de Normalización. (2018). *Guía de implantación para seguridad y*

salud laboral. (45001:2018).[https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-](https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-MediaLibrary/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-45001-Guia-de-implantacion.pdf)

[MediaLibrary/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-45001-Guia-de-implantacion.pdf](https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-MediaLibrary/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-45001-Guia-de-implantacion.pdf)

Qué es la ISO 2000. (s.f.). *Sistemas de Gestión de Calidad*.

ISOTools.https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/iso90012000.pdf

Qué es la ISO 9001. (s.f.). *Sistemas de Gestión de Calidad*.

ISOTools.<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/#1608132521160-18c8e38d-41e91435-010d>

Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos*. Editorial ICB (2). (44-

[55\).https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Rincón, W. (2014). *Preguntas abiertas en encuestas ¿cómo realizar su análisis?*

Comunicaciones en Estadística.

[7.http://revistas.usta.edu.co/index.php/estadistica/article/view/1480](http://revistas.usta.edu.co/index.php/estadistica/article/view/1480)

Romero, A. (2022). *Atracción efectiva y contratación exitosa del talento humano*.

[Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional

UNAD.<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

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

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21)

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. (18-

51).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=1>

Anexos

Anexo A

Modelo de encuesta

1. ¿Cómo se enteró de la oferta laboral?

Redes Sociales

Su red Profesional

Sitio Web de la empresa

Agencia de Reclutamiento

2. ¿Había suficiente información en el anuncio de empleo?

Si

No

3. ¿Cuánto tiempo esperó para obtener una respuesta a su solicitud?

Unos pocos Días

Varias Semanas

Más de un mes

4. ¿Cuál fue su primera impresión cuando conoció al equipo de trabajo?

Muy Buena

Buena

No muy buena

Mala

5. ¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?

Si

No

6. ¿Considera relevante para el cargo del área comercial tener en cuenta la experiencia de la vida crediticia?

Si

No